

**CARACTERIZACIÓN DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL (RSE) DE LA EMPRESA COLOMBINA DEL CAUCA S.A. DEL  
PARQUE INDUSTRIAL EL PARAÍSO Y LA CAJA DE COMPENSACIÓN  
FAMILIAR COMFACAUCA, DEL MUNICIPIO DE  
SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA**

**ANA BRIGGITTE FORY BEDOYA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE NORTE DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SANTANDER DE QUILICHAO – CAUCA  
2018**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL (RSE) DE LA EMPRESA COLOMBINA DEL CAUCA S.A. DEL  
PARQUE INDUSTRIAL EL PARAÍSO Y LA CAJA DE COMPENSACIÓN  
FAMILIAR COMFACAUCA, DEL MUNICIPIO DE  
SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA**

**ANA BRIGGITTE FORY BEDOYA**

**Trabajo de grado como requisito  
Para optar por el título de Contador Público**

**ASESOR:**

**MÁXIMO GENTIL GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE NORTE DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SANTANDER DE QUILICHAO – CAUCA  
2018**

**Nota de aceptación:**

**Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad del Valle para optar al título de Contador Público.**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Santander de Quilichao, mayo 24 de 2018**

*Dedico este trabajo A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, A mis Padres por estar ahí cuando más necesité su ayuda y constante cooperación.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco a Dios por guiarme y estar presente en cada uno de los caminos que he emprendido durante toda mi vida, a mis padres y en especial a mi madre por el esfuerzo que ha hecho para ofrecerme lo mejor, a los docentes y a mis compañeros que estuvieron presentes a lo largo de mi formación, por compartir conocimientos los cuales han contribuido a mi crecimiento personal y al logro de este objetivo.*

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>RESUMEN</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
1.1.1. Formulación del Problema	18
1.1.2. Sistematización del Problema	18
<b>1.2. OBJETIVOS</b>	<b>18</b>
1.2.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.2.2. Objetivo Específicos	19
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>19</b>
<b>1.4. ANTECEDENTES</b>	<b>21</b>
<b>1.5. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>25</b>
1.5.1. Marco Teórico y Conceptual	25
1.5.1.1. Definición de Responsabilidad Social Empresarial	26
1.5.1.2. Stakeholders o Grupos de Interés que Conforman la RSE	27
1.5.1.3. Gobierno y Actuación Corporativa	29
1.5.1.4. Instrumentos para la Práctica Socialmente Responsable	30
1.5.1.5. La Sostenibilidad y la RSE	32
1.5.2. Marco Contextual	34
1.5.2.1. Colombina del Cauca S.A.	34
1.5.2.2. Caja de Compensación Familiar del Cauca, Comfacauca	36
1.5.3. Marco Legal	38
<b>1.6. METODOLOGÍA</b>	<b>40</b>
1.6.1. Tipo de Investigación	40
1.6.2. Técnicas de Investigación	41
1.6.3. Fases de la Investigación	42

<b>2. ESTRUCTURA Y ACTUACIÓN CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS</b>	<b>43</b>
<b>2.1. ESTRUCTURA, Y ACTUACIÓN CORPORATIVA COLOMBINA DEL CAUCA S.A.</b>	<b>44</b>
2.1.1. Estructura Corporativa Colombina del Cauca S.A.	44
2.1.2. Actuación Corporativa Colombina del Cauca S.A.	48
2.1.3. Grupos de Interés (Stakeholders) Colombina del Cauca S.A.	50
<b>2.2. ESTRUCTURA, Y ACTUACIÓN CORPORATIVA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFACAUCA</b>	<b>54</b>
2.2.1. Estructura Corporativa Comfacauc	54
2.2.2. Actuación Corporativa Comfacauc	56
2.2.3. Grupos de Interés (Stakeholders) Comfacauc	59
<b>2.3. SÍNTESIS ACTUACIÓN CORPORATIVA EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>61</b>
<b>3. BENEFICIOS QUE APORTAN LAS EMPRESAS, EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE LA RSE</b>	<b>63</b>
3.1. EMPRESA: COLOMBINA DEL CAUCA S.A	63
3.2. EMPRESA: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, COMFACAUCA	67
<b>4. EVALUACIÓN RESULTADOS SOCIALES Y ECONÓMICOS DE LAS EMPRESAS, EN EL DESARROLLO DEL PROCESO RSE</b>	<b>72</b>
<b>4.1. EVALUACIÓN RSE COLOMBINA DEL CAUCA S.A.</b>	<b>73</b>
4.1.1. Balance Ecológico	74
4.1.2. Desarrollo Social	79
4.1.3. Fomento de Competitividad	82
4.1.4. Colaboradores	83
4.1.5. Eficiencia Económica	84
<b>4.2. EVALUACIÓN RSE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFACAUCA</b>	<b>87</b>
4.2.1. Vivienda Social	89
4.2.2. Protección al Trabajador Cesante	91
4.2.3. Protección a la Niñez	92

<b>4.2.4. Crédito Social</b>	<b>93</b>
<b>4.2.5. Desarrollo Socio Económico</b>	<b>94</b>
<b>4.3. SÍNTESIS EVALUACIÓN RSE COLOMBINA DEL CAUCA S.A. Y LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFACAUCA</b>	<b>97</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>100</b>
<b>6. RECOMENDACIONES</b>	<b>103</b>
<b>7. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>104</b>



## **LISTA DE CUADROS**

<b>Cuadro 1. Grupos de Interés, Denominación y Características de la RSE.</b>	<b>28</b>
<b>Cuadro 2. Inversión social Colombina S.A.</b>	<b>80</b>
<b>Cuadro 3. Proveedores en el programa Big Brother Colombina S.A.</b>	<b>82</b>
<b>Cuadro 4. Resultados satisfacción colaboradores.</b>	<b>83</b>
<b>Cuadro 5. Población afiliada por zona Comfacaucá.</b>	<b>88</b>
<b>Cuadro 6. Subsidios de vivienda asignados por Comfacaucá.</b>	<b>90</b>
<b>Cuadro 7. Programa vivienda gratuita Comfacaucá.</b>	<b>90</b>
<b>Cuadro 8. Crédito social Comfacaucá.</b>	<b>94</b>

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>Figura 1. Estructura administrativa Colombina del Cauca S.A.</b>	<b>45</b>
<b>Figura 2. Estructura gobierno corporativo Colombina del Cauca S.A.</b>	<b>47</b>
<b>Figura 3. Grupos de interés (Stakeholders) Colombina del Cauca S.A.</b>	<b>52</b>
<b>Figura 4. Estructura gobierno corporativo Comfacauca.</b>	<b>55</b>
<b>Figura 5. Beneficios de las empresas, en el desarrollo de la RSE</b>	<b>71</b>
<b>Figura 6. Mecanismos de sonestibilidad RSE Colombina S.A.</b>	<b>73</b>
<b>Figura 7. Mecanismos de sonestibilidad RSE Comfacauca.</b>	<b>89</b>

## **LISTA DE GRÁFICAS**

<b>Gráfica 1. Vertimiento de aguas residuales Colombina S.A.</b>	<b>75</b>
<b>Gráfica 2. Consumo total de energía Colombina S.A.</b>	<b>77</b>
<b>Gráfica 3. Total residuos según tipo y método de tratamiento Colombina S.A.</b>	<b>78</b>
<b>Gráfica 4. Programas de asistencia social Colombina S.A.</b>	<b>80</b>
<b>Gráfica 5. Ventas netas Colombina S.A., 2015 - 2016.</b>	<b>85</b>
<b>Gráfica 6. Indicador EBITDA Colombina S.A., 2015 - 2016.</b>	<b>86</b>
<b>Gráfica 7. Utilidad neta Colombina S.A., 2015 – 2016.</b>	<b>87</b>
<b>Gráfica 8. Ingresos Comfacauca 2014 - 2015.</b>	<b>95</b>
<b>Gráfica 9. Egresos Comfacauca 2014 - 2015.</b>	<b>96</b>
<b>Gráfica 10. Remanente del ejercicio 2014 – 2015.</b>	<b>96</b>

## **LISTA DE ANEXOS**

**Anexo 1. Identificación beneficios que aportan las empresas, en el desarrollo del proceso de la RSE.**

**107**

## RESUMEN

La Responsabilidad social empresarial (RSE) tiene su origen en los cambios económicos y sociales observados dentro del proceso empresarial, dicho concepto conlleva a que las organizaciones incorporen una serie de pautas de forma voluntaria, bajo las cuales se crea un compromiso con la comunidad y el entorno donde desarrolla su objeto social. Este concepto desarrollado dentro de la gestión empresarial, representa una fuente de ventaja competitiva de las organizaciones que operan en el mercado.

En tal sentido se propuso la caracterización del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del municipio de Santander de Quilichao Cauca. Los resultados socioeconómicos de la investigación reconocen que Colombina del Cauca S.A., genera acciones de RSE en relación a: la reducción y de aprovechamiento del 94% del excedente industrial; desarrollo social mediante la inversión de \$3.700 millones en el 2016 en beneficio de población infantil, a través de la incorporación de programas educativos y culturales. Por otro lado, la Caja de Compensación Comfacauca, por ser una entidad de característica social asignó en el 2015 90 soluciones de vivienda por \$3.547 millones. Así mismo gestionó un convenio con las empresas el municipio para la generación 1.161 vacantes de empleo, y aportó \$400 millones en beneficio de 5.218 niños que están en riesgo psicosocial.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial, actuación corporativa grupos de interés, sostenibilidad, beneficio: económico, social y ambiental.

## INTRODUCCIÓN

La competencia abierta en el mercado actual necesita que las empresas cuenten con una alta calidad en el proceso de elaboración y comercialización de los productos, así como en la prestación de los servicios.

Esta premisa exige un mayor compromiso con la sociedad, la cultura, la educación y el medio ambiente; esto se debe a que los clientes buscan en el mercado no sólo satisfacer sus necesidades primordiales, sino también encontrar organizaciones íntegras, que tengan en cuenta las necesidades de los distintos grupos de interés que con ella interactúan, que superen sus expectativas y que sean cada vez más eficientes a la hora de contribuir en la toma de decisiones tanto individuales como colectivas.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se incorpora en las empresas a través de los grupos de interés (stakeholders) en los ámbitos sobre los que incide: consumo, medioambiente, gobierno corporativo, condiciones laborales e inversión social. La evaluación sus resultados puede ser medida a partir de la respuesta que la empresa da a las necesidades de sus diferentes grupos de interés.

El trabajo desarrollado propone describir los beneficios económicos, sociales y ambientales que se originan para los grupos de interés de las empresas Colombina del Cauca S.A., del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacaucá, del municipio de Santander de Quilichao Cauca. El desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) permite a las organizaciones reducir sus riesgos de operación, mejorar su reputación y añadir diferenciación a su producto y/o servicio. A través de la mejora de las relaciones de la empresa con el entorno, aumenta su gobernabilidad y promueve el desarrollo de la innovación y la generación de ventajas frente a la competencia.

Dentro del presente trabajo se describió la estructura de las empresas Colombina del Cauca S.A., del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacaucá, del municipio de Santander de Quilichao Cauca, en cuanto al tema de RSE, donde se abarcaron palabras como los stakeholders y sostenibilidad, también se realizó un estudio de la estructura y actuación corporativa en lo que concierne a la reputación y confianza de dichas empresas de igual forma se describieron las acciones adelantadas por las empresas en mención en materia de desarrollo, reputación y confianza con el fin de aproximarse a la comprensión de la RSE con su contraste cualitativo.

Por último, se realiza un análisis de los aportes y resultados socioeconómicos y cuantitativos de los alcances de la RSE en dichas empresas donde se incluyeron temas como los valores y principios éticos, medio ambiente, economía y finanzas de dichas empresas.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación propone caracterizar el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)<sup>1</sup> de la empresa Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del municipio de Santander de Quilichao Cauca.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El desarrollo de la RSE es un elemento administrativo que genera debate ya que como lo expone Ruiz 2013, su implementación obliga a las organizaciones a modificar los elementos habituales de la administración empresarial, ya que además de ser viable financieramente, la direcciona actuar de manera ética y socialmente responsable en su entorno interno y externo<sup>2</sup>.

Teniendo en cuenta el planteamiento expuesto por el autor se puede deducir que: la puesta en práctica de esta estrategia compuesta por distintas actividades de carácter social que realizan las empresas, contribuyen a una mejor calidad de vida para sus grupos de interés teniendo en cuenta la mejora en aspectos: ambientales, educativos y culturales.

Esta herramienta es un medio para que las organizaciones aportes de manera voluntaria al logro de una sociedad más equitativa y justa, y a un medioambiente sano. Así mismo permite que una empresa evalúe su intervención teniendo en cuenta su aporte al mejoramiento del medioambiente y el bienestar social del entorno en donde opera, sin desconocer que su objeto social debe estar enmarcado en la generación de ingresos.

En la última década la práctica de la RSE se viene fortaleciendo en el ámbito internacional, debido a la conciencia que genera el impacto económico, social y medioambiental en el desarrollo de operaciones productivas de la clase empresarial<sup>3</sup>. En ese sentido esta práctica busca el mejoramiento en la organización que lo implementa, teniendo en cuenta el talento humano y sus condiciones de trabajo, así como la calidad de sus procesos productivos

---

<sup>1</sup> A partir del siguiente párrafo la palabra Responsabilidad Social Empresarial, será reemplazada por la sigla (RSE).

<sup>2</sup> RUIZ Barrios, José Luis Diseño de Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en Pyme Constructora Araucana. Universidad Nacional de Colombia Sede Orinoquia. Facultad de Administración Sede Manizales Arauca, Colombia. 2013. p. 8.

<sup>3</sup> OSORIO, Bibiana Franco; BETANCUR Rendón, Cristian Alexis; POSADA, Diana María. La Responsabilidad Social Empresarial: una Mirada desde el Cooperativismo. [Disponible en línea]. C:\Users\Usuario\Downloads\132-Texto del artículo-652-2-10-20141015 (1).html [Consultado 10 de enero de 2018]

incorporando el desarrollo sostenible desde lo económico, social y medioambiental, lo cual favorece el posicionamiento de la empresa, promoviendo su éxito y proyectándola hacia el futuro.

En contraste la Comisión de las Comunidades Europeas 2001, establece que la RSE debe ser aplicada integra y voluntariamente por las empresas. Este modelo debe atender las prácticas sociales y medioambientales originadas en su operatividad comercial y sus relaciones con los grupos de interés. Para que una organización sea socialmente responsable no basta con cumplir con sus obligaciones de índole legal, debe ir más allá de su cumplimiento para lo cual debe invertir más en el bienestar del recurso humano y las relaciones del entorno<sup>4</sup>.

Sin embargo, Vergara 2009, establece que el modelo de RSE utilizado actualmente se ajusta a las necesidades de las organizaciones, las cuales utilizan un esquema de rentabilidad económica basada en el adecuado manejo de sus ingresos, haciendo de la RSE un esquema de reforzamiento de sus deberes empresariales, lo que deja de un lado la capacidad del impacto social que generan sus operaciones. Por lo tanto un modelo de RSE adecuado debe estar estratégicamente vinculado al cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa y a su entorno, aportando a la transformación social de su comunidad<sup>5</sup>.

Las empresas que establezcan principios sociales contribuyen al desarrollo de las comunidades donde operan y tengan intereses comerciales. De esta manera, se genera la creación de valor, donde se busca que la competitividad de una empresa y el bienestar de las comunidades estén fuertemente entrelazados, logrando así un desarrollo sostenible, fortaleciendo la reputación de la empresa y reforzando la confianza por parte de la comunidad. Así mismo buscan que la responsabilidad social sea parte integral de la empresa y que cada decisión que se tome tenga en cuenta las implicaciones económicas, sociales, ambientales y el impacto positivo o negativo que esta decisión puede tener sobre los stakeholders<sup>6</sup>.

En el contexto de las empresas objeto de estudio, Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso cauca y La Caja de compensación Familiar

---

<sup>4</sup> Comisión de las Comunidades Europeas. Libro Verde. Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas. 2001, p.1-35.

<sup>5</sup> VERGARA, María Paula; VICARÍA, Laura. Ser o aparentar la responsabilidad social empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial" Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Comunicación Social y Lenguaje, 2009, p 11.

<sup>6</sup> Los stakeholders: son todas aquellas personas, grupos y entidades que tienen intereses de cualquier tipo en una empresa y se ven afectados por sus actividades. Son interesados, directos o indirectos, en que la empresa funcione ya en caso contrario les afectaría directamente.



Comfacauca, del Municipio de Santander de Quilichao Cauca. Empresas en este caso Colombina, dedicada a la fabricación de dulces, a la creación de empleo y de desarrollo socioeconómico de los habitantes del norte del cauca con una visión que se inicia con la edificación de un mercado sólido igualitario y equitativo. Y por otra parte es decir la caja de compensación familiar empresa de economía mixta encargada de la administración de los aportes realizados por los empleadores a la empresa que impulsa el mejoramiento y bienestar de la calidad de vida de sus trabajadores, sus familias y la comunidad norte caucana. En las empresas en mención, la RSE es de mucha importancia ya que existen cambios que se han dado en el transcurso de los últimos años en cuanto a la relación empresa, sociedad y Estado. Las transformaciones de empresas como Colombina y Comfacauca han ido generados fenómenos tales como mejoramiento de la posición en nuevos mercados, ajustes de la legislación estatal, flexibilización laboral, incluso privatización de algunas empresas y la descentralización administrativa, cambios que han representado transformaciones para la sociedad y las empresas.

La investigación planteada enfatiza en el cumplimiento de los principios que direcciona la RSE estableciendo, si son acciones para comunicar y hacer posicionamiento, o son para mantenerlas, pero no aplicarlas por sus elevados costos y hacer creer que están bajo la filosofía social actual. Se presenta de esta manera un paradigma que las empresas han resuelto en forma dispareja ya que algunas han decidido no mostrar su trabajo y sostienen el bajo perfil o realizan comunicación interna; otras la han usado como un elemento de construcción de imagen, y son consideradas sin límites o escrupulosa ya que su único y firme interés es su buen nombre y posicionamiento en el mercado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone identificar las principales actuaciones que realizan la empresa Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del Municipio de Santander de Quilichao Cauca, para lograr satisfacer las expectativas de sus grupos de interés, (trabajadores, inversiones, clientes, proveedores, comunidad entorno, socios, etc.). Analizar su gestión, a la luz del marco de referencia de la RSE, lo cual implica analizar la situación actual de las organizaciones en cuanto al tema de RSE y observar el contexto y los procedimientos a través de los cuales dirigen sus acciones. A partir de las situaciones descritas anteriormente a continuación se establece la formulación y sistematización del problema.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

¿Cómo caracterizar el programa de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del Municipio de Santander de Quilichao Cauca?

### **1.1.2. Sistematización del Problema**

¿Cuál es la estructura y actuación corporativa de las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca?

¿Cuál es el aporte de las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, en el desarrollo del proceso de responsabilidad social empresarial (RSE)?

¿Cuáles son los resultados sociales y económicos de las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, en el desarrollo del proceso de responsabilidad social empresarial (RSE)?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General**

Caracterizar el programa de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del Municipio de Santander de Quilichao Cauca.

### **1.2.2. Objetivo Específicos**

Describir la estructura y actuación corporativa de las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso, y La Caja de compensación Familiar Comfacauca.

Identificar el aporte de las empresas Colombina del Cauca S.A. y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, en el desarrollo del proceso de responsabilidad social empresarial (RSE).

Evaluar los resultados sociales y económicos de las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, en el desarrollo del proceso de responsabilidad social empresarial (RSE).

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Para que una organización sea competitiva en el mercado debe procurar la búsqueda de estrategias administrativas que le permitan diferenciarse en cuanto a la producción de los bienes y/o servicios ofrecidos.

Teniendo en cuenta lo expuesto por Ramírez 2013, la RSE ha adquirido renombre gracias a que la clase empresarial son más responsables ante los problemas sociales que se originan en el entorno donde la organización tiene su asiento. Ante este panorama la autora expone que la RSE debe integrarse con la formulación de la estrategia empresarial, debido a que representa un factor clave para el éxito y aceptación para las empresas a futuro<sup>7</sup>.

Así mismo Momberg 2006, establece que el ejercicio de la RSE, representa un valor agregado, el cual debe incorporarse a la estrategia general de la organización<sup>8</sup>. No es correcto afirmar que una empresa es socialmente responsable cuando destina una parte de sus ingresos para el desarrollo de obras de caridad o actividades sociales. Estas actividades cuando no se hacen

---

<sup>7</sup> RAMÍREZ Camargo, Francy. Caracterización de la responsabilidad social empresarial en el sector alimenticio de consumo masivo: caso Grupo Nutresa. Universidad Militar Nueva Granada, Especialización Mercadeo de Servicios, Facultad de Ciencias Económicas, 2013.

<sup>8</sup> MOMBERG Reyno, Manuel. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como Ventaja competitiva. MBA Magíster en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. 2006. p. 18.

conscientemente no resuelven las verdaderas necesidades de sus trabajadores y su comunidad en cuanto a: bienestar, salud y educación; es aquí cuando la organización solo utiliza la RSE para mejorar su imagen corporativa.

En la actualidad las organizaciones encaminan su proyecto de RSE en pro de medir y controlar su impacto sobre el medio ambiente, pero dejan de lado su afectación sobre los grupos de interés (stakeholders)<sup>9</sup>. Mediante este componente las organizaciones toman conciencia sobre fenómenos como: la falta de educación en las zonas vulnerables, la pobreza generada por el abandono estatal y la falta de oportunidades, la desnutrición de la población infantil, entre otros problemas. Por lo tanto alrededor de la práctica de RSE debe estar inmerso un sistema social formado por: fundaciones, entidades estatales, clientes, proveedores y personas, que conformen una cadena de valor que se encargue de velar por el bienestar y sostenibilidad de las comunidades donde las empresas desarrollan su actividad empresarial.

Cuando una empresa es socialmente responsable genera fidelidad y enriquece su imagen corporativa. En el entorno actual de las organizaciones los clientes y la sociedad, condicionan a las empresas para que mejoren las condiciones de trabajo de sus empleados. Las organizaciones deben estructurar dentro de su estrategia administrativa políticas y prácticas socialmente responsables con su medio ambiente y sus comunidades, este cambio trae consigo liderazgo y una ventaja competitiva frente a la competencia.

Así mismo para Kliksberg 2006, la RSE exige a las organizaciones un gobierno corporativo eficiente, una adecuada relación laboral con sus trabajadores, una competencia leal y una preservación del medio ambiente.<sup>10</sup>

La gestión de la organización no debe quedarse sólo en el ámbito operativo, sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse, como generador de ventajas competitivas. La RSE es esencial para el desarrollo sostenible de las empresas, es decir, deben estar a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el cuidado del medio ambiente.

Por lo tanto, la investigación propuso caracterizar la RSE en las empresas Colombina del Cauca SA y la Caja de Compensación Familiar COMFACUCA, a

---

<sup>9</sup> RAMÍREZ Camargo, Francy. Caracterización de la responsabilidad social empresarial en el sector alimenticio de consumo masivo: caso Grupo Nutresa. Universidad Militar Nueva Granada, Especialización Mercadeo de Servicios, Facultad de Ciencias Económicas, 2013.

<sup>10</sup> KLIKSBURG, B. Ética Empresarial. Moda o Demanda Imparable. Washington, 2006.

fin de conocer el impacto que sus prácticas generan en los distintos ámbitos con los en que se relacionan (trabajadores, clientes, proveedores, competencia y comunidad). Toda organización tiene la responsabilidad de conocer el entorno en el que opera, no solo en términos geográficos, sino relación a su normatividad que rige para su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con sus grupos de interés (stakeholders).

Por otro lado, según Ospina Ruiz y Sotelo 2011, establecen que desde la profesión contable surgen pensamientos equivocados de algunos empresarios, al afirmar que el contador público sólo realiza informes, pero la labor del profesional contable tiene un gran alcance, a veces incomprensible para muchos<sup>11</sup>. Al respecto Araujo 1999, menciona que la responsabilidad social “no nace en un contrato laboral, nace en un contrato social con nuestra la comunidad, con los demás, lo que deja al descubierto que el contador no puede dejar a un lado sus principios éticos e integridad para malversar las cifras económicas, sino que debe responder favorablemente a la sociedad de la cual también se beneficia”<sup>12</sup>.

Por lo que sigue, la responsabilidad social que recae sobre el contador es adquirida a través de una formación integral que se origina en los valores alcanzados en su formación personal, así mismo se fortalece durante su formación académica. Y es en la concientización y en el accionar responsable del contador como se evidencian las decisiones óptimas que han de ser tomadas en la empresa.

Por esta razón, la importancia de esta investigación radica en realizar un estudio de caracterización de la responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas Colombina del Cauca SA y la Caja de Compensación Familiar COMFACUCA, a fin de evaluar la forma como estas, destinan sus recursos para el desarrollo de la RSE y cómo influyen en la productividad y efectividad de dichas empresas.

#### **1.4. ANTECEDENTES**

En el desarrollo de la RSE en Colombia durante los años setenta se crearon las primeras fundaciones: Codesarrollo en Medellín (1960), Fundación Carvajal en

---

<sup>11</sup> OSPINA Rivera, Edwin David; RUÍZ Ocampo, Ángela María; SOTELO Bula, María Fernanda. La Responsabilidad Social: un Valor Agregado a la Sociedad, al Contador y a las Organizaciones de Hoy. Adversia Universidad de Antioquia-Nº8 Medellín, enero-junio de 2011. p.52.

<sup>12</sup> ARAUJO, Jack. Contabilidad Social. Segunda edición. Editorial: tiempos gráficos, Medellín, 1999, p. 170.

Cali (1962), Fundación Corona en Medellín (1963), Fundación FES en Cali (1964).

Posteriormente se inaugura el programa de maestría en la Universidad del Valle, con el conferencista internacional Peter Ducker. Con estos antecedentes se abre el espacio para que la academia y los empresarios debatan sobre el concepto de RSE<sup>13</sup>.

Para los años setenta, las empresas Fabricato y Enka, inician el proceso de medir su gestión social a través de un balance social, en el año 1977. Así mismo el Instituto Colombiano de Administración (INCOLDA) y Fundación para la Educación y el Desarrollo Social (FES), realizan un estudio denominado “Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia”, en el cual se unificaron criterios entre la clase empresarial y su rol en el desarrollo del país. En 1979, INCOLDA dicta un seminario sobre la RSE y plantea un estudio sobre la función social del empresario colombiano. Este estudio fue crítico frente a la clase empresarial del país ya que solo buscaba un crecimiento económico, sin generar un aporte significativo al desarrollo de las comunidades donde la empresa tenía su asiento.

En los años noventa la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI) conforma el comité de RSE el cual concientiza a las organizaciones sobre la implementación de este modelo de gestión, el comité estudio los siguientes objetivos<sup>14</sup>:

- Divulgar entre la clase empresarial el impacto del modelo propuesto y las acciones del gobierno para su puesta en marcha.
- Desarrollar herramientas para medir las acciones del modelo RSE por medio del balance social.

La RSE en Colombia tuvo su origen como modelo de gestión empresarial ya aplicado a las organizaciones en el 2004, mediante la Red Local del Pacto Global en el País<sup>15</sup>. Su planteamiento estratégico tuvo su origen en la relación con los intereses que la motiva, los problemas del entorno interno y externo de la empresa, los stakeholders o grupos de interés hacia los cuales se dirige, y/o

---

<sup>13</sup> HERRERA, Horacio Martínez. Responsabilidad Social y Ética Empresarial. Editorial: ECOE Ediciones. ISBN: 9789586487054. Año Edición: 2011.

<sup>14</sup> Ibíd.

<sup>15</sup> ROMERO Amaya, María Claudia. Organizaciones, Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Editorial: Universidad Externado de Colombia. Edición: 1ª ed. 2016.

los mecanismos para su puesta en marcha. Así mismo tienen en cuenta la relación que las organizaciones establecen con su modelo de negocio; para lo cual es importante determinar qué tanto de su implementación asumen de manera directa o cuanto de él se entrega a terceros para su ejecución, así como los impactos que se logran en la percepción que los grupos de interés hacia los cuales va dirigido.

Los antecedentes del presente trabajo de grado tienen como propósito dar a conocer de forma clara lo que se ha venido investigando en cuanto al tema de estudio y después de hacer una búsqueda en bibliotecas de diferentes universidades en revistas y en medios electrónicos, aquí se presentan algunos trabajos de grado y un artículo de revista cuyos resultados y contenidos se consideran de gran utilidad y apoyo para el desarrollo del presente trabajo.

### **“Responsabilidad social empresarial del sector hotelero y su contribución al desarrollo económico del Distrito de Buenaventura”<sup>16</sup>**

Inicialmente la idea principal del trabajo de grado: Responsabilidad social empresarial del sector hotelero y su contribución al desarrollo económico del Distrito de Buenaventura” tiene como objetivo despejar las dudas en cuanto a las posibles prácticas que se desarrollan en el sector hotelero de Buena Ventura Valle en lo que tiene que ver con a la aplicación efectiva de la Responsabilidad Social Empresarial, siendo este un tema muy poco conocido y estudiado por la comunidad del distrito de Buenaventura Valle.

Es de considerar, que el presente trabajo es útil para la investigación que se está llevando a cabo ya que este pretende implementar acciones que generen un impacto positivo en el sector hotelero de Buenaventura y en todo su entorno y para esto se tiene en cuenta también varios sectores del mercado donde se preparan y ejecutan estrategias e ideas que contribuyan en el mejoramiento de sus grupos de interés, para obtener al final un mejoramiento colectivo. Al realizarse una breve comparación con el trabajo de grado presente, en este también se pretende caracterizar las empresas y el entorno donde operan y verificar si estas están siendo socialmente responsables ya que esto genera fidelidad y enriquece la imagen corporativa de las empresas buscando un bien individual y colectivo es decir buscan ser responsables socialmente generando bienestar y dando como resultado un impacto positivo.

---

<sup>16</sup> RUIZ IBARGÜEN, Jackeline; PINEDA PINEDA, Yesenia. “Responsabilidad social empresarial del sector hotelero y su contribución al desarrollo económico del Distrito de Buenaventura”. (2018), Buenaventura Valle del Cauca, Universidad del Valle.

Teniendo en cuenta que la RSE es un tema muy poco abordado. Se tomarán para la realización del presente algunas directrices que servirán como guía para culminar con éxito los objetivos del presente trabajo de grado.

### **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: UN VALOR AGREGADO A LA SOCIEDAD, AL CONTADOR Y A LAS ORGANIZACIONES DE HOY”<sup>17</sup>.**

En el artículo de revista “la responsabilidad social: un valor agregado a la sociedad, al contador y a las organizaciones de hoy, se evidencia una estrecha relación con la investigación que se lleva a cabo puesto que, tanto en el artículo como en el trabajo de grado presente se expresa firmemente que la responsabilidad social empresarial, es un elemento innato a la organización donde se es implementada, teniendo en cuenta que la RSE les brinda a las empresas una ventaja competitiva frente a organizaciones donde todavía son ignorantes en el tema de RSE o hacen caso omiso de ella.

De ante mano según los autores del presente artículo. El contador también es un elemento importante en la RSE, ya que la responsabilidad que recae sobre él está más bien orientada a la rentabilidad al crecimiento y a su ética profesional por qué de él depende que cada decisión que se tome sea de óptimo profesionalismo y preparación, donde toda la sociedad se vea beneficiada con el progreso de la empresa. Esta responsabilidad permite a las empresas interactuar más con la sociedad implementando proyectos sobre la protección del medio ambiente donde se ven involucrados los individuos dando como resultado mejorar la calidad de vida de la población.

De este modo con en el presente artículo se quiere resaltar que la RSE ha avanzado con el pasar de los años, dando como resultado el progreso en las organizaciones y su entorno. De cada organización depende la forma de ser aplicada la RSE, ya que este es un acto meramente voluntario tanto nacional como internacionalmente, aunque sin embargo todavía existe una gran cantidad de organizaciones que solo hacen uso de la RSE solo para mejorar su imagen corporativa.

### **“La responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad”<sup>18</sup>**

---

<sup>17</sup> OSPINA RIVERA, Edwin David; RUÍZ OCAMO, Ángela María; SOTELO BULA, María Fernanda (2011). La responsabilidad social: un valor agregado a la sociedad, al contador y a las organizaciones de hoy. *Revista, Adversia*, facultad de ciencias económicas de la universidad de Antioquia. p 44-54

<sup>18</sup> ESCOBAR HUARHUA, Eliana, “La responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad”, 2015, Lima-Perú, Pontificia universidad católica de Perú.



Con el propósito de finalizar con los antecedentes del presente trabajo de grado se tomó como último antecedente, la tesis de grado de la autora Eliana Escobar Huarhua donde Según ella expresa que: la RSE Llega a ser el resultado de los trabajos y proyectos que ejecuta la empresa en pro de la comunidad y del entorno que la rodea, sin apartarse del fin monetario de la empresa ya que por este motivo se puede deducir que con la RSE también se puede obtener una utilidad donde se incluyan los intereses esenciales de la empresa; como los son generar rentabilidades presentes y futuras y satisfacer las necesidades de la sociedad.

La autora Eliana Escobar Huarhua expone que la RSE y los empresarios deben tener una estrecha relación para actuar en cuanto a su entorno. Está demostrado que los empresarios tratan de realizar una inversión responsable generando un desarrollo sostenible que es lo que se busca en la caracterización del presente trabajo donde se demuestra que la RSE es necesaria y rentable y que está bien aplicada y de forma pertinente puede generar beneficios de tipo económico y social.

## **1.5. MARCO REFERENCIAL**

El autor Méndez 2006, establece que observación, descripción y la explicación de la realidad que se investiga debe ubicarse en la perspectiva de los lineamientos teóricos. Esto exige del investigador la definición del marco de referencia sustentado en el conocimiento científico que hace parte de una estructura teórica ya existente<sup>19</sup>.

### **1.5.1. Marco Teórico y Conceptual**

En el siguiente marco teórico se hace una aproximación al tema de RSE, desarrollando conceptos concernientes al mismo y ligados a los puntos clave que la caracterizan: el concepto de RSE, los stakeholders o grupos de interés, gobierno corporativo, instrumentos de la RSE para la práctica socialmente responsable y Sostenibilidad y su relación con la RSE.

El desarrollo de la RSE se origina en respuesta a los cambios socioeconómicos originados en el proceso de globalización, lo cual conmina a las organizaciones a responder a las exigencias de la sociedad y del mercado. Esta herramienta

---

<sup>19</sup> MÉNDEZ Álvarez Carlos Eduardo. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Editorial Limusa S.A. de C.V. Cuarta Edición, 2006.

lleva a las empresas a incorporar normas en forma voluntaria, dentro de las cuales se crea un compromiso con la comunidad y el entorno, dando origen a un nuevo modelo de gestión empresarial el cual se presenta como una herramienta de ventaja competitiva para las empresas que la desarrollan

#### **1.5.1.1. Definición de Responsabilidad Social Empresarial**

La RSE cambia el concepto de organización, concediéndole a esta una definición amplia que integra no sólo la parte económica en la que se incorpora la sostenibilidad: económica, social y medioambiental, sino también el desarrollo sostenible por medio del cual se implementa un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés (stakeholders), son el centro de atención esencial para la gestión organizacional.

Una de las definiciones sobre el tema de RSE es la de la Comisión Europea: la cual la define como un modelo de integración voluntaria, por parte de las organizaciones, en relación a las preocupaciones sociales y ambientales en el desarrollo de actividad empresarial y en sus relaciones con sus grupos de interés<sup>20</sup>.

En contraste Fernández 2010, establece que la RSE busca la excelencia en la organización, teniendo en cuenta el recurso humano y sus condiciones de trabajo, así como la calidad de sus procesos productivos. Además integra los tres componentes del desarrollo sostenible: económico, social y medioambiental, lo cual favorece la consolidación de la empresa, promoviendo su éxito económico y promoviendo su ventaja competitiva<sup>21</sup>.

Otra definición es la del Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social, el cual establece que es una forma de gestión que tiene en cuenta la ética y el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible; las cuales deben ir en vía de preservar los recursos ambientales y

---

<sup>20</sup> MOMBERG Reyno, Manuel. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como Ventaja competitiva. MBA Magíster en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. 2006. p. 27.

<sup>21</sup> FERNÁNDEZ García, Ricardo. Responsabilidad Social Corporativa. Editorial: Club Universitario. Primera Edición. ISBN: 9788484548966. 2010.

culturales, respetar la diversidad y promover la reducción de la desigualdad social<sup>22</sup>.

Siguiendo por la misma línea el Foro de la Empresa y la Responsabilidad social en las Américas, define a la RSE como un conjunto de políticas, prácticas y programas que unidos a la operación empresarial, soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por las entidades que lo acreditan. Este componente vela por el respeto de los valores éticos en: los trabajadores, las comunidades y el medio ambiente<sup>23</sup>.

Las definiciones anterior mente expuestas permiten inferir que el desarrollo de la RSE en una organización se presenta como un camino de excelencia a seguir; su aplicación tiene relación directa con el tamaño de la empresa, su capacidad financiera y su influencia en el mercado.

Por lo tanto, la RSE señala, cuál debe ser el grado de implicación una organización con sus propietarios, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad donde opera, lo cual permite que conceptos como el desarrollo sostenible, la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo o la responsabilidad ciudadana adquieran mayor importancia dentro del proceso de planeación estratégica empresarial.

#### **1.5.1.2. Stakeholders o Grupos de Interés que Conforman la RSE**

**Stakeholders** o grupos de interés, es una palabra de la cual se hace uso repetidamente en la RSE, por esta razón es considerable aceptarlos como unos agentes que están relacionados directamente con la empresa y de los cuales depende el crecimiento de la misma. Los “grupos de interés” están centrados en analizar cómo se comportan los individuos que se ven afectados por las operaciones que lleva acabo la empresa ya sea generando en ellos un impacto positivo o negativo.

Entonces sé dice que el término Stakeholders se refiere a cualquier individuo que:

- Tiene un contrato firmado y comprobado por la organización.
- Siente agrado o desagrado por las operaciones que desarrolla la

---

<sup>22</sup> MOMBERG Reyno, Manuel. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como Ventaja competitiva. MBA Magíster en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. 2006. p. 28.

<sup>23</sup> Ibíd. p. 28.

Organización.

- Tiene un interés o una necesidad definida hacia la organización.

La teoría de los Stakeholders<sup>24</sup> fue desarrollada por Michael Freeman en su libro *estrategic management; A Stakeholders Aproach*, el cual propone un prototipo organizacional en donde se trata de fomentar la responsabilidad, la paz y la armonía entre los individuos de la sociedad esto con el fin de aumentar y mejorar su bienestar. Freeman en su teoría no direcciona su enfoque en el aumento de los ingresos de la organización o que esta sea rentable, aunque este sea el principal propósito con el cual se crea una empresa, más bien se enfoca en que las organizaciones den resultados futuros *“mantienen relaciones no oportunistas con los diferentes grupos de interés que concurren en la actividad empresarial: empleados, clientes, proveedores y consumidores sociales donde se opera”*<sup>25</sup>

La teoría de los Stakeholder propone que atendiendo a las necesidades de los distintos integrantes de la organización se pueden alcanzar resultados financieros más altos considerando las exigencias de los grupos, por lo tanto, las organizaciones deben considerar tanto los intereses de los primeramente afectados: subordinados, proveedores, sociedad, clientes como de los Stakeholders y estos deben trabajar en conjunto para lograr trabajar en armonía. Los entornos organizacionales: social, económico, jurídico y político restringen las actividades de la organización, en los objetivos organizacionales y en las expectativas y demandas de los distintos grupos de interés.

El cuadro 1 enuncia los grupos de interés, su denominación y características que componen la RSE:

Cuadro 1. Grupos de Interés, Denominación y Características de la RSE.

TIPOS DE GRUPOS DE INTERÉS	DENOMINACIÓN	CARACTERISTICAS
INTERNOS	Accionistas Propietarios	Están conformados por accionistas, incluye empleados accionistas. Los accionistas que buscan rentabilidad en el corto plazo son considerados grupos de interés externo.

<sup>24</sup> Michael Freeman.(1984), *estrategic management; A Stakeholders Aproach*.Boston Pitman [disponible en línea] <http://www.redalyc.org/pdf/3537/353744534009.pdf> [consultado 22 de mayo de 2018]

<sup>25</sup> Villena, L. (2011). Responsabilidad Social Corporativa. Consultado en 02.20.2015 en <http://www.eoi.es/blogs/lizgabrielavillena/2011/11/13/responsabilidad-social-corporativa/>.

	Empleados	Laboran dentro de la empresa con contrato laboral o profesional y reciben una retribución por su labor; pueden ser directivos y no directivos. Lo conforman trabajadores empleados por medio de empresas intermediarias. Los trabajadores pueden tener representación a través de sindicatos.
EXTERNO	Clientes	Consumidores o usuarios de productos y/o servicios. Grupo al que se orienta el objeto social del negocio.
	Proveedores	Aportan productos y/o servicios sin pertenecer a la organización. Incluye personas o empresas que facturan sus servicios y no estar ligados por medio de contrato laboral.
	Competidores	Lo conforman organizaciones del mismo sector que ofrecen productos o servicios similares a los producidos por la empresa. Puede surgir una alianza estratégica entre competidores.
	Comunidad local	Conformado por entidades públicas o privada del entorno local de la empresa: Iglesia, Juntas de Acción Comunal, Fundaciones; entre otras.
	Medio ambiente y generaciones futuras	Entorno físico, natural incluidos en el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como el patrimonio cultural y artístico.

Fuente. MOMBERG Reyno, Manuel. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como Ventaja competitiva. MBA Magister en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. 2006. Adaptado por la autora.

El cuadro anterior supone que las características de los grupos de interés varían de un momento a otro, es decir que en una empresa estos grupos pueden variar de acuerdo a cada tema, departamento o proceso en cual se desarrollan las actividades, pueden surgir de forma imprevista grupos nuevos. En vista de esta variación las empresas optan por tener departamentos que no lleguen a dañar estos grupos de interés para que las actividades a desarrollar se realicen de una forma más amena tanto externa como internamente en la empresa.

### 1.5.1.3. Gobierno corporativo

También conocido como sistema de Gobernanza de la organización, como lo denomina la ISO (26000), está definida como: “El método por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos”. En este método hay implementados varios parámetros los cuales son dominados por los individuos que dirigen la organización, estos individuos son fundamentales ya que estos hacen parte de la toma de decisiones dentro de la misma organización.

La magnitud de los sistemas de gobierno es muy variada, y esta variación la determina el tamaño y el entorno donde se desarrolló la actividad de la empresa, pueden ser conformados por un solo individuo o varios y sobre estos recae la responsabilidad de hacer que se cumplan los objetivos de la empresa. La finalidad del sistema es que los integrantes realicen una toma de decisiones

y que las decisiones se tomen se lleven a cabo de forma socialmente responsable.

El gobierno corporativo de una empresa está compuesto por tres cargos: accionistas, alta gerencia y directorio, no en todas las empresas existen los tres cargos, por este motivo hay que determinar dentro de la organización cuales existen y así mismo determinar cómo se procede y de qué forma ve afectada la empresa a la hora de hacer gestión. El gobierno corporativo juega un papel muy importante en la gestión responsable de la empresa ya que una de sus tareas es vigilar el desarrollo de los principios de la RSE y de la aplicación de los mismos además es tarea indispensable del gobierno corporativo direccionar la empresa en las distintas relaciones internas o externas que esta pueda tener. En la medida que el gobierno corporativo se involucre personalmente con la gestión social y responsable de la organización será probable incluirlo en la cultura organizacional.

Cuando en una organización el gobierno se dedica a realizar una gestión buena, oportuna y eficiente en cuanto a recursos naturales, humanos y financieros, se podrán disminuir cualquier clase de riesgos que se presenten en la empresa garantizando un entorno sostenible.

Entonces si se identifica en la organización cuales son los sistemas presentes y como está compuesto el gobierno corporativo se puede lograr incluir la gestión socialmente responsable en la RSE. Una empresa cumple con su responsabilidad social cuando establece estrategias y un modelo gerencial que contenga aspectos económicos, sociales y medioambientales, que pretendan mitigar las necesidades y satisfacer las expectativas de sus grupos de interés (stakeholders), apoyados en los sistemas de gestión medioambiental (SGMA) direccionados en las normas (ISO 14001) y Sociales (SA8000) así pues, las organizaciones pueden establecer una efectiva implantación de la estrategia social.<sup>26</sup>

#### **1.5.1.4. Instrumentos para la aplicación de la responsabilidad social empresarial**

Con el pasar de los años se han creado una variedad de instrumentos para gestionar, medir, comunicar y recompensar la labor de la RSE. Entre estos instrumentos están: códigos realizados sobre la conducta del comportamiento

---

<sup>26</sup> La Responsabilidad Social de las Empresas. (2005, septiembre). III Conferencia Interamericana Sobre Responsabilidad Social Empresarial: *Quien Es Responsable De La Responsabilidad*, Santiago, Chile. Extraído el 22 de mayo, 2018 de <http://www.cruzroja.org/od/redcamp/Eventos/FDRecur/RSE.pdf>

corporativo, guías muy generales y guías de complejos procedimientos de control, comunicación e inversión.

Estos instrumentos son importantes porque aparte de ser muy básicos a la hora de ser aplicados cada organización debe implementar puntos de referencias para poner en marcha los principios o normas de sostenibilidad reforzando así al crecimiento efectivo en el tema de RSE, estos instrumentos logran que los integrantes de los grupos de gestión no se desgasten tanto en la realización de su labor, pero se deben esforzar por hacer una gestión con calidad en cuanto a procesos e impacto.

Las organizaciones de hoy deben preocuparse más por el entorno social, laboral, medioambiental, y de derechos humanos, en la que se desarrollan, para ello utiliza una serie de las herramientas e instrumentos de la RSE que permiten implementar una práctica socialmente responsable se tienen:

- La Ética Empresarial: construida por los valores y principios de conducta que direcciona las relaciones entre los directivos y empleados de la organización y hacia su exterior.
- Condiciones de Trabajo: lo integran las normas relacionados con el cumplimiento de los derechos humanos y los derechos laborales, que la organización propende respetar para mantener así un buen ambiente laborar con sus trabajadores, la comunidad y el medio ambiente.
- Normas de Gestión: se orientan a que la empresa establezca un horizonte y una visión generando impacto en el desarrollo de su objeto social, en los aspectos socioeconómicos y ambientales que garantice una mejora continua de sus procesos.
- Informe de RSE: permite que la organización pueda medir el desempeño económico, social y ambiental de sus actividades, el cual es comunicado a los diferentes grupos de interés que rodean la empresa (stakeholders).
- Inversión Socialmente Responsable: contiene los criterios financieros, medioambientales y sociales, mediante la cual la empresa establece su estrategia empresarial<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> FERNÁNDEZ García, Ricardo. Responsabilidad Social Corporativa. Editorial: Club Universitario. Primera Edición. ISBN: 9788484548966. 2010. p. 18.

En estos instrumentos deben prevalecer por encima de cualquier cosa la transparencia, y esta transparencia debe ser asumida como algo ético y moral de los encargados de hacer una gestión socialmente responsable. Si en la organización no se hace buen uso de los instrumentos, si no se ofrecen los lineamientos, si no se explican para que son, su aplicación y usos, en la organización estos tienden a desaparecer o a quedar ocultos. Aunque en la actualidad este tema de RSE, de sostenibilidad, y de respeto a derechos humanos, y del medio ambiente, aunque preocupa a muchos se ha hecho viral y las organizaciones que voluntariamente lo han acogido solo esperan que sus esfuerzos den resultados.

La RSE debe ser entendida como un comportamiento social de las organizaciones, el cual se refleja de manera voluntaria en su gestión en relación a las preocupaciones y expectativas de sus grupos de interés. Una empresa es socialmente responsable cuando mantiene su equilibrio entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

#### **1.5.1.5. La Sostenibilidad orientada desde la responsabilidad social empresarial**

**Sostenibilidad:** la explicación que más se ha citada para definir este término es el que se encuentra en el informe de Brundtland y dice: “se define como sostenibilidad a el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”<sup>28</sup>. La palabra sostenibilidad también se puede entender como algo que se pueda sostener por sí solo, y el como lo hace ya radica en la actividad a la que se dedique la empresa.

El término de la RSE está relacionado con el desarrollo sostenible que no es otra cosa que la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin afectar la satisfacción de la necesidad de las generaciones futuras y a la gestión del impacto económico, ambiental y social de las operaciones de una empresa, asegurando así la rentabilidad, no solo para sus propietarios, sino también para los grupos de interés que se ven afectados por su comportamiento. La RSE es mucho más que realizar una acción social o

---

<sup>28</sup> Naciones Unidas, (1987), Informe Brundthand, Informe de la comisión mundial sobre medio ambiente y desarrollo [disponible en línea] file:///H:/rse%20tema%20largo.pdf [consultado 22 de mayo de 2018]



mercadeo social, su clave está en la responsabilidad y en la rendición de cuentas a la sociedad de los impactos generados por su actividad.

Toda organización se tiene que concientizar de su contribución al desarrollo sostenible dirigiendo sus operaciones a favorecer el crecimiento económico y su competitividad en el mercado, y a su vez garantizando la protección del medio ambiente y el fomento del desarrollo social. Las organizaciones que orientan sus actuaciones en el marco conceptual de la RSE, minimizan los riesgos y aumentan sus beneficios con la incorporación de estrategias corporativas tales como: reputación, reconocimiento de sus actividades sociales y mejora de su impacto medioambiental.

El desarrollo requiere que deben tener en cuenta las necesidades de los grupos sociales que pueden verse afectados por la actuación de la empresa. Los empresarios no se pueden limitar a ofrecer bienes y/o servicios, sino que por el contrario debe incrementar sus objetivos dirigidos hacia su entorno social.

El contenido de un informe de sostenibilidad para deducir que las organizaciones tienen que ser respetuosas con temas medioambientales y sociales, además de generar beneficios económicos para sus accionistas, Debe tener en cuenta los siguientes elementos<sup>29</sup>:

- Aspectos económicos: se fundamenta en el crecimiento de las ventas, la rentabilidad, productividad, mayor participación en el mercado, impacto económico, entre otros.
- Derechos humanos: cero discriminaciones raciales, libertad de asociación, lucha contra la explotación infantil, prácticas de seguridad industrial, derechos de las comunidades minoritarias, entre otras.
- Derechos laborales: este apartado se relaciona con las políticas de recurso humano que aplica la empresa, entre estas se tienen: compensación y beneficios, planes carrera, capacitación, seguridad laboral, etc.
- Medio Ambiente: se relaciona con la protección y mejoramiento de los recursos naturales, el manejo de residuos, la capacitación y empoderamiento para mejorar la política ambiental de su personal, entre

---

<sup>29</sup> Ibíd. p. 26.

otros. Aquí se encuentran inmersos los pactos en cuanto a: materiales, energía, agua, emisiones, vertimientos y residuos.

Atendiendo a lo enunciado anteriormente, se puede observar que la práctica de RSE es una forma eficiente de dirigir la organización, este modelo de gestión integra la visión estratégica, la competitividad y el aspecto social y medioambiental. Así mismo, le da mucha importancia a la óptima gestión de los activos intangibles como: capital intelectual, reputación y transparencia. La sostenibilidad es adaptada por las empresas de manera voluntaria y se estructura en función de las necesidades y demandas de su entorno o grupos de interés.

Las organizaciones deben implementar instrumentos de gestión que no sean tan complicados a la hora de ser implementados puesto que su fin es hacer más fácil y llevadero el trabajo en las organizaciones y también porque debe existir una conexión entre las decisiones que se toman estratégicamente y el mercado porque este es quien percibe y se encuentra afectado positiva o negativamente por las decisiones de la organización.

### **1.5.2. Marco Contextual**

A continuación, se establece el marco contextual de Colombina del Cauca S.A., empresa ubicada en el del Parque Industrial el Paraíso, del municipio de Santander de Quilichao, Cauca. Y de la Caja de Compensación Familiar Comfacauca la cual tiene su domicilio en el Casco Urbano del mismo municipio. Estas organizaciones aplican dentro de su funcionalidad programas de RSE.

#### **1.5.2.1. Colombina del Cauca S.A.**

La empresa Colombina del Cauca S.A., tiene su residencia en el Parque Industrial El Paraíso, geográficamente se encuentra ubicada en el municipio de Santander de Quilichao, Kilometro 2, Vía San Julián. Este centro empresarial abarca un conjunto de organizaciones que se dedican a la fabricación, el empleo y desarrollo socio económico de los habitantes del norte del Cauca. Cuenta con gran una ventaja por su localización, además posee mano de obra calificada, ofrecida en la que convergen varias etnias<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> Archivo el Tiempo.com. Parque Industrial el Paraíso. [Disponible en línea]. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-845195> [Consultado 10 de enero de 2018].

El fundador de la organización Colombiana S.A., fue el señor Hernando Caicedo (1918), este empresario residenciado en el departamento del Valle del Cauca, desde sus inicios se dedicó a la molienda de la caña de azúcar, su objetivo era la producción de caña panelera. El trapiche como se le conoce tradicionalmente a este negocio funcionaba mediante el arrastre de bueyes, los cuales cumplían el trabajo de la trituración de la caña. El empresario Caicedo laboró decididamente con un equipo de trabajadores, hasta convertir una pequeña empresa en el ingenio azucarero más grande de Colombia; así posteriormente el Ingenio Río paila una de sus empresas filiales, pasó a producir 100 toneladas de azúcar durante el primer año.

En el año de 1935 la organización diversificó su portafolio de productos entrando en el negocio de los confites, los cuales popularizó al llamarlos “Colombinas”, comenzando a desplazar el negocio del dulce casero, el cual se comercializaba en las tiendas de barrio. Gracias a esta visión empresarial del señor Caicedo la organización se ve beneficiada, lo que la lleva a convertirse en una de las industrias más importantes del continente en el negocio de los confites.

Posteriormente en el año de 1960 la organización, incluyó en su sistema de producción tecnología traída de Europa, lo que trajo consigo la fabricación de caramelos rellenos y mermeladas, los cuales se producen con frutas naturales propias de la región del Valle del Cauca; reemplazando la esencia producida con elementos artificiales. Con la introducción del negocio de los caramelos y mermeladas la organización Colombina S.A., aumento su producción a 15.000 libras diarias de este producto.

Con el paso del tiempo Colombina del Cauca S.A., se posicionó como el proveedor más importante de dulces y caramelos a los Estados Unidos e Inglaterra. Para la década de los ochentas la organización expandió su portafolio de productos, incorporando clientes internacionales y logrando alianzas estratégicas con organizaciones dedicadas al mismo negocio.

Para la década del 2000 la organización construyó la fábrica de galletas y pasteles en el departamento del Cauca, más exactamente en el municipio de Santander de Quilichao, hoy conocida como Colombina del Cauca S.A., Esta ampliación de los productos de la empresa, trajo además de prosperidad económica, la oportunidad de ser más competitivo al entrar en el mercado de la galletería y pastelería; lo que le permitió su ingreso al mercado internacional. Así mismo la oportunidad de generación de empleo de calidad, para una región como la Norte Caucana hasta ese momento carente de oportunidades sociales.

La Organización Colombina S.A., cuenta con un historial industrial más de 80 años que le ha permitido ganar experiencia, llevando a sus consumidores un producto que complace el sentido del gusto, a precios competitivos en el mercado. Dentro de su portafolio está la exportación de sus productos a 46 países entre los que se encuentran: Australia, Inglaterra, Estados Unidos, España, entre otros. En los últimos 10 años la empresa ha iniciado un proceso de ampliación de sus plantas y mercado, logrando el acceso a países como: Italia, Israel, Kuwait, Polonia, Gabón, Mali, Angola, Marruecos, Argelia, Costa de Marfil, entre otros. Los productos de la organización Colombiana S.A., llegan un mercado compuesto por más de 592.000 clientes comerciales dispersados alrededor del mundo; lo cual hace que personas sin importar edad, raza, creencia y cultura, tengan dentro de su preferencia los productos de la organización.

En relación a la aplicación de programas de RSE la sostenibilidad, representa para la organización Colombina S.A., la oportunidad para fortalecer su estrategia social, para esto la empresa tiene la visión que se inicia con la edificación de un mercado sólido, igualitario e equitativo. De la misma manera para la empresa la sostenibilidad implica el desarrollo socioeconómico de la región donde está presente, en este caso el municipio de Santander de Quilichao, trayendo consigo un crecimiento, bienestar y oportunidades laborales para toda la población<sup>31</sup>.

#### **1.5.2.2. Caja de Compensación Familiar del Cauca, Comfacauc**

La Caja de Compensación Familiar Comfacauc, es una entidad colombiana de economía mixta creada el 22 de julio de 1996, posteriormente obtuvo su reconocimiento legal expedido por la Gobernación del Cauca; mediante la promulgación de la Resolución 133 del 2 de noviembre del mismo año de creación.

La caja de compensación Comfacauc se encarga de la administración de los aportes realizados por los empleadores, corresponden al 4% de la nómina mensual que las organizaciones contabilizan. Su estructura corresponde al sistema de subsidio familiar creado por el gobierno nacional; el propósito de este ente es el de propender por el mejoramiento y bienestar de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad Norte Caucana. Dentro del objeto social la compañía está el otorgamiento de: subsidios monetarios y

---

<sup>31</sup> COLOMBINA S.A., Corporativo, Historia, 2017. [Disponible en línea]. <http://colombinalimentos.blogspot.com.co/p/historia.html>. [Consultado enero 5 de 2017]

de vivienda y la prestación de servicios a través de programas sociales de: deporte, cultura, recreación y educación.

La entidad representa para el empresariado del Norte Caucaño un asociado estratégico, que propende por el bienestar y desarrollo íntegro del trabajador y su entorno familiar. En la actualidad cuenta con una cobertura amplia de oficinas de atención al público en los municipios de la región, entre los que se encuentran: Santander de Quilichao, Puerto Tejada, Guapi, El Bordo, Miranda, y Popayán.

Con la expedición de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, artículo 21, establece que todas las Cajas de Compensación Familiar deben formalizar dentro de su estructura organizacional un Código de Buen Gobierno; este documento deberá ser conocido y formalizado a todos los funcionarios de la entidad.

El Código de Buen Gobierno es un documento que formaliza el cumplimiento del gobierno corporativo, permitiendo la ejecución de su objeto social, a través del desarrollo de la misión, visión y valores corporativos, institucionalizados conforme a los valores y principios éticos definidos por la Caja de Compensación. En relación con la RSE la entidad integra diversos programas con proyección social, entre estos se tiene:

Atención Integral a la Niñez: este programa proporciona un acompañamiento a los niños y niñas en situación de desarraigo familiar, generado por desplazamiento forzoso en los estratos 1 y 2, y que no se encuentran adscritos al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Este esquema de promoción, prevención y desarrollo integral tiene cobertura desde los dos y hasta los cinco años; dentro de sus componentes institucionales se tienen el ofrecimiento de ambientes sanos y seguros, y la gestión de un profesional en cuanto a:

- Educación básica.
- Nutrición.
- Salud.
- Formación artística y cultural.
- Deportes.

- Psicología, estas labores se llevan a cabo en una jornada de nueve horas diarias<sup>32</sup>.

### **1.5.3. Marco Legal**

A continuación, se examinan los diferentes fundamentos legales que sustentan la existencia de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.

El desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial tiene su fundamento inicial en el derecho internacional, el cual se protocoliza en el texto Libro Verde de RSE instaurado por la Comisión Europea y publicado en el año 2001.

Este documento orienta hacia la aceptación voluntaria por parte de las organizaciones frente a las preocupaciones sociales y medioambientales generadas en el desarrollo de sus operaciones comerciales e industriales, y su estrecha relación con sus grupos de interés. Una empresa es socialmente responsable cuando además de cumplir con sus obligaciones jurídicas, busca el desarrollo sostenible de su comunidad.

El desarrollo de la RSE pone en consideración dos características principales, la primera es que parte de una norma y la segunda que su aplicabilidad es voluntaria por parte del empresario; sin embargo, instituciones como la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Oficina de la Naciones Unidas (ONU) se encargan de la vigilancia y cumplimiento de las normas laborales y ambientales propias de cada país.

De acuerdo con lo establecido anteriormente la RSE se establece dentro de un marco orientado hacia el cumplimiento voluntario que las organizaciones se comprometen a cumplir y respetar.

La RSE en Colombia se origina en la preocupación generada por la violación de los derechos humanos, los impactos producidos en el medio ambiente, el desmejoramiento en la calidad de vida de la población a causa de la pobreza extrema, la corrupción de la clase política y empresarial, la ausencia de ética empresarial, entre otros.

---

<sup>32</sup> Caja de Compensación Familiar Comfacaucá. Corporativo, Nuestra Empresa (2017). [Disponible en línea] <http://www.comfacaucá.com/nuestra-empresa>. [Consultado marzo 25 de 2017]

En el desarrollo los aspectos legales en Colombia se integran una variedad de normas de carácter universal que le permiten a la clase empresarial integrar un marco de referencia en materia de RSE de acuerdo con la normatividad internacional.

En este orden de ideas, y considerando que la RSE se constituye para que las organizaciones que la implementen tengan al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) como entidad que se encarga de su normalización. Mediante este proceso se crea el documento guía Técnica de Responsabilidad Social GTC-180, el cual integra:

- El compromiso voluntario por parte de las empresas que lo asumen en relación con el desarrollo integral que se origina en las partes interesadas.
- El cumplimiento de la normatividad legal que le permite a las organizaciones contar con un crecimiento económico, desarrollo social, y un equilibrio medioambiental.

Posterior a la guía Técnica de Responsabilidad Social GTC-180, se aprobó la norma ISO 26000; esta norma es de aplicación voluntaria, es decir no exige a las empresas su cumplimiento en relación con las disposiciones legales. Por lo tanto, para que una organización sea socialmente responsable debe además de ofrecer productos y/o servicios, generación de utilidades, pago de empleados y de impuestos, deberá identificar los problemas que se generen en su comunidad y proponer alternativas para su mitigación.

En el año 2000, Colombia se adhiere a las naciones integrantes del Pacto Mundial, este organismo internacional no asume funciones de control, ni impone normas; así mismo, no evalúa las acciones de las organizaciones, si no que busca motivarlas para que dentro de su planeación estratégica adopten políticas social y ambientalmente responsables.

El programa Pacto Mundial es apoyado por seis agencias de las Naciones Unidas, entre las que se encuentran: la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Alto Comisionado de los Derechos Humanos y la Organización para el Desarrollo Industrial, entre otras.

Dentro de las políticas promulgadas por el Pacto Mundial se encuentran:

- **Derechos Humanos:** todas las organizaciones deberán apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
- **Normas Laborales:** están constituidas por la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva; así mismo, deben suprimir toda forma de trabajo forzoso y abolir de forma efectiva el trabajo infantil y la discriminación con respecto al empleo.
- **Medioambiente:** las empresas deben integrar métodos que prevengan los problemas surgidos en su entorno natural por sus actuaciones, por lo tanto, deben adoptar iniciativas que fomenten el desarrollo de tecnologías que ayuden a mitigar la contaminación ambiental y el daño al ecosistema.
- **Lucha Contra la Corrupción:** las organizaciones deberán trabajar en contra de todas las formas de abuso que incluyan la extorsión y el soborno empresarial.

Los aspectos mencionados anteriormente constituyen el marco de referencia normativa con la cual cuenta Colombia en materia de RSE. En ese sentido, se debe tener en cuenta que su aplicación es de carácter voluntario, por lo tanto, su cumplimiento depende del compromiso social de la alta gerencia de las organizaciones.

## **1.6. METODOLOGÍA**

### **1.6.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación aplicada es cualitativa y descriptiva: se propuso un estudio de tipo cualitativo y descriptivo que caracterizó el comportamiento de las empresas Colombina del Cauca S.A., y la Caja de compensación Familiar Comfacauca, del municipio de Santander de Quilichao, en lo que respecta al tema de RSE. El método utilizado para recolectar la información fue el estudio de la información recolectada de los informes de gestión, informes de sostenibilidad o balance social de las empresas; para posteriormente realizar un análisis detallado que permitió caracterizar: su actuación corporativa y la identificación de los grupos de interés, los beneficios otorgados y la evaluación resultados sociales y económicos.



Unidad de Análisis: para esta investigación la unidad de análisis fueron las empresas, Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del municipio de Santander de Quilichao.

Unidad de Observación: las prácticas de RSE que llevan en las empresas objeto de estudio.

Fuentes primarias: informes de gestión, informes de sostenibilidad o balance social de las empresas.

Fuentes secundarias: comprendió la información recolectada a través de documentación e investigaciones que recogen los componentes de la RSE a nivel empresarial, y que sirven como fundamento teórico para soportar la investigación y el desarrollo de la caracterización.

### **1.6.2. Técnicas de Investigación**

Es importante tener en cuenta las técnicas de investigación que permitieron ordenar las etapas de la investigación y aportaron instrumentos para el manejo de la información. El desarrollo de esta técnica permitió un control sobre el trabajo orientando hacia la obtención de conocimientos relacionados con la RSE.

En ese orden de ideas, las técnicas de estudio que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de este trabajo son:

Fichas de Lectura: con esta técnica se pretendió realizar un breve resumen de los documentos, artículos de prensa, revistas y consultas a través de la web que fueron relevantes para la investigación, anotando en cada una de ellas la bibliografía, ideas principales y secundarias del texto, citas textuales que se mencionan en el trabajo investigativo, así como la respectiva página.

Análisis de Documentos: esta técnica se caracterizó por la recolección, selección, análisis y presentación de información coherente a partir del uso de documentos, la cual es aplicable para el tipo de trabajo investigativo que se propone realizar.

Diario de Campo: en él se registró todo hecho significativo en el proceso de investigación. Esta fue una herramienta de gran utilidad ya que permitió el

registro de la información necesaria para la elaboración de análisis y resultados.

### **1.6.3. Fases de la Investigación**

Para dar cumplimiento con los objetivos específicos y por ende con el objetivo general, se llevó a cabo este trabajo de investigación en tres fases:

Fase 1. Descripción de la estructura, y actuación corporativa de las empresas: para desarrollo de la propuesta fue esencial el análisis de los grupos de interés y sus motivaciones. Para poder definir la actuación corporativa sobre la organización, es necesario conocer cómo se forman, relacionan e interactúan cada uno. En el desarrollo de la investigación se examinó la estructura y actuación corporativa, en cuanto a:

Reputación y confianza: es la imagen corporativa de las organizaciones, integran los aspectos éticos y sociales de su actuación. De esta manera es que los grupos de interés de las organizaciones los reconocen en el mercado, en el ámbito laboral y con sus proveedores.

Stakeholders: estos son los grupos de interés son aquellos con los cuales interactúan las empresas, entre estos se encuentran: gobierno, accionistas, proveedores, empleados, clientes, medio ambiente, entre otros.

Fase 2. Aporte de las empresas en el desarrollo de la RSE: esta etapa se estableció un análisis de las empresas objeto de estudio frente a las prácticas de RSE, haciendo un rastreo de aquellas variables que son susceptibles de ser ponderadas desde la perspectiva empresarial (stakeholders, reputación y confianza y causa social), con el fin de aproximarse al entendimiento del ejercicio de la responsabilidad social empresarial con su respectivo contraste cualitativo.

Fase 3. Evaluación de los resultados sociales y económicos de las empresas: en esta etapa se midió la gestión de las empresas que incorporan las prácticas de RSE, en cuanto a:

Valores y Principios Éticos: está constituido por valores, creencias y principios, que se crean en el momento que la organización plantea las estrategias, toma decisiones y desarrolla actividades de su objeto social. Es decir, cuando su gestión se basa en los valores que la empresa ha formado.

Medio Ambiente: es el compromiso que la organización tiene frente al medio ambiente y el desarrollo sostenible; y las acciones que efectivamente tiene implementadas para mitigar este daño, como son: el uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos y la gestión adecuada en el manejo de los residuos.

Economía y Finanzas: se encarga del establecimiento y planificación financiera de la organización para el cumplimiento de su sostenibilidad social y ambiental, de tal manera que pueda cumplir con sus trabajadores, beneficiarios y comunidad sobre la cual tiene su asiento industrial<sup>33</sup>. Al final de trabajo se establecen las conclusiones y recomendaciones.

## **1. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA Y ACTUACIÓN CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS**

Se ha evidenciado que en el desarrollo de la RSE, las organizaciones están comprometidas a divulgar e impulsar políticas corporativas en pro del mejoramiento del entorno laboral de los trabajadores, el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades que son impactadas y el cuidado del medio ambiente; por lo tanto, el aceptar voluntariamente esta normatividad por parte de los empresarios puede contribuir en la disminución de los problemas económicos y otorgar una mayor probabilidad para alcanzar los objetivos organizacionales.

En el ámbito el empresario colombiano se enfrenta a problemas sociales, como la pobreza o los principales temas ambientales que toda organización debería contemplar dentro de sus actividades cotidianas.

Las organizaciones, según Kotler y Lee 2005, no solamente deben limitarse al desarrollo de estrategias para generar más ingresos, deben también defender su actuación corporativa como compromiso para mejorar el bienestar de la comunidad en la cual tiene su asiento, así mismo debe propender por el manejo de sistema de producción sostenible y amigable con el medio ambiente<sup>34</sup>. La buena actuación corporativa de una organización la fortalece en

---

<sup>33</sup> Manual de Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social. ERSOS. Disponible en línea]

[http://201.221.128.62:3000/Pagina/moodle/pluginfile.php/17044/mod\\_resource/content/1/Manual%20RS%20Organizaciones%20Sociales.pdf](http://201.221.128.62:3000/Pagina/moodle/pluginfile.php/17044/mod_resource/content/1/Manual%20RS%20Organizaciones%20Sociales.pdf) (s.f) [Consultado marzo 25 de 2017].

<sup>34</sup> KOTLER, P. y LEE, N. Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey, Estados Unidos, 2005.

relación a su posicionamiento, preferencia por parte de sus clientes, el incremento en las ventas, entre otros. Dentro actuaciones a nivel corporativo en las organizaciones se encuentran:

Filantropía Corporativa: está constituida por la realización de causas benéficas, donaciones y/o servicios que pueden ser también en especie por parte de la organización.

Voluntariado de los Empleados: ocurre cuando la organización brinda apoyo a sus trabajadores para la realización de causas de voluntariado, cuando existen necesidades sociales dentro de su comunidad.

Empresas Socialmente Responsables: son aquellas organizaciones que aplican dentro de su actuación corporativa un desarrollo sostenible, es decir, toman acciones benéficas en cuanto a: recuperación del ecosistema, educación y recreación para la población infantil, apoyo a la población vulnerable; es decir, realizan distintas actividades sociales en beneficio de su comunidad y medioambiente.

A continuación, se define la estructura, y actuación corporativa de las empresas: Colombina del Cauca S.A. y la Caja de Compensación Familiar Comfacaucá.

## **1.1. ESTRUCTURA, Y ACTUACIÓN CORPORATIVA COLOMBINA DEL CAUCA S.A.**

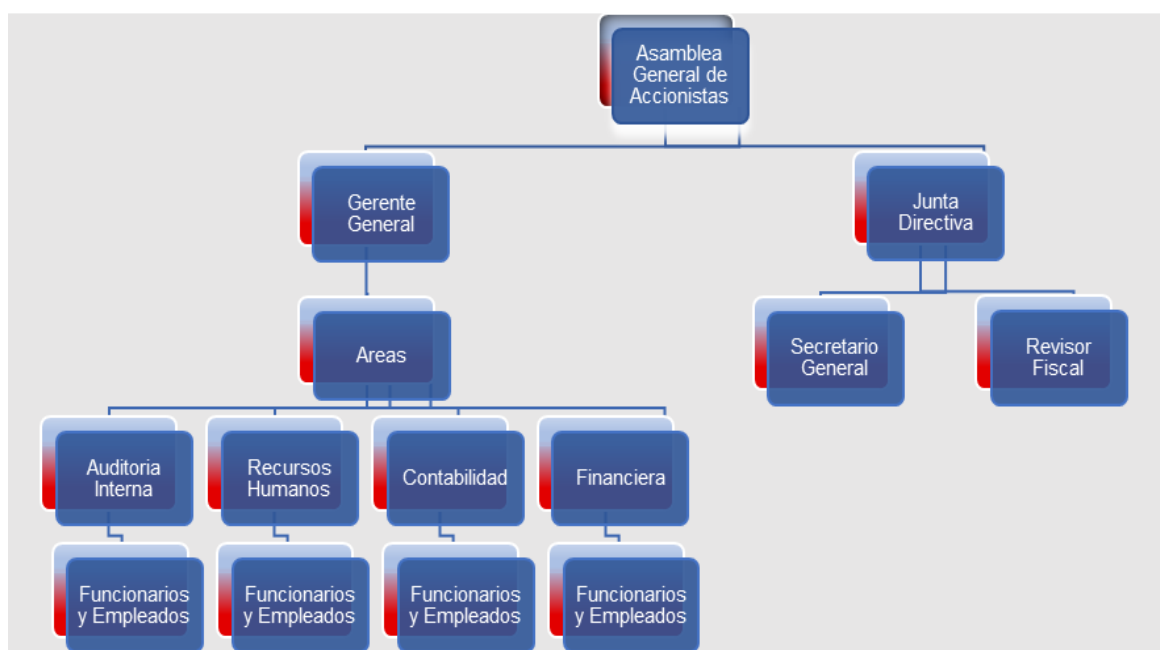
La Organización Colombina del Cauca S.A. es una sociedad privada, cuyo ordenamiento jurídico está enmarcado en la normatividad de las sociedades anónimas; su objeto social está definido por la fabricación y comercialización de productos alimenticios para el consumo humano derivados del azúcar, productos lácteos y sus derivados, harina de trigo, harina de maíz, café, cacao, además de cereales, vegetales y carnes.

### **1.1.1. Estructura Corporativa Colombina del Cauca S.A.**

Para los directivos de la empresa, el mantenimiento de un buen gobierno corporativo se ejerce a través del liderazgo de los negocios, lo cual garantiza un valor agregado para sus accionistas y grupos de interés. En este sentido la empresa se enfoca en capturar al consumidor con productos alimenticios prácticos fundamentados en el desarrollo de una marca sólida con productos innovadores dirigidos a la base del consumo, utilizando para ello una comercialización efectiva.

En la figura 1 se presenta la estructura administrativa de la empresa Colombina del Cauca S.A.

Figura 1. Estructura administrativa Colombina del Cauca S.A.



Fuente. Código de buen gobierno Colombina S.A. Publicaciones corporativas. Primera edición, 2010, p. 6 – 9. Adaptado por la autora.

**Asamblea General de Accionistas:** constituye organismo de gestión de mayor importancia la compañía, en su administración se encuentran los mecanismos para la evaluación y control de las actividades desarrolladas por: directivos, ejecutivos y administradores. De la misma manera ejerce un control efectivo de las actividades desarrolladas por sus administradores, y efectúa una evaluación en el marco de la normatividad vigente. Dentro de sus funciones también se encuentra la aprobación o desaprobación de los Estados Financieros, y de los informes de sus representantes legales y de la Junta Directiva.

**Junta Directiva:** tiene a su cargo la administración directa de la organización, sus funciones y atribuciones están contempladas dentro de la Ley laboral y comercial colombiana y el reglamento interno establecido en los estatutos de Colombina del Cauca S.A.

**Gerente General:** es el representante legal de la organización ante terceros. Es elegido por la Junta Directiva, sus funciones son asignadas por los estatutos, debe propender por el estricto cumplimiento del Código de Buen Gobierno; así mismo se encarga de verificar la operatividad de los controles establecidos por la sociedad. Deberá presentar un informe a la Asamblea General de Accionistas el cual contendrá una evaluación de su sistema de control. Es el responsable frente al Auditor, Revisor Fiscal y Junta Directiva ante cualquier deficiencia que se presenten en el desarrollo del control interno, y que impidan la revelación de la información financiera de la empresa.

**Revisor Fiscal:** es elegido por la Asamblea General de Accionistas. Sus funciones son desarrolladas con base en lo previsto en el Código de Comercio y por los Estatutos y mandatos de la Asamblea General de Accionistas. Vigila atentamente que no se ocasionen daños y perjuicios a la empresa, sus accionistas o terceros.

**Secretario General:** es elegido por la Junta Directiva para un periodo de un año. Debe seguir las funciones que le asignen la Junta Directiva y el Gerente General. Es el responsable de registrar el libro de accionistas y la expedición, modificación y cancelación de los títulos representados por las acciones de la organización.

**Auditoría Interna:** se encarga de diseñar y ejecutar las políticas y procedimientos de control interno para atenuar los riesgos a los que está expuesta la Compañía, de acuerdo con las sugerencias de la Junta Directiva y el Comité de Auditoría, lo cual permitirá velar por el cumplimiento de la normatividad legal y las políticas internas.

**Área de Recursos Humanos:** se encarga de la selección de los trabajadores a contratar para lo cual debe tener en cuenta las políticas de selección, que integren conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia, teniendo en cuenta el tipo de perfil requerido en el cargo a ocupar. Así mismo, se ocupa de la elaboración de planes de capacitación para los cuales deberá aplicar un seguimiento a cada uno de los trabajadores, para que se garantice en el tiempo de permanencia del trabajador, un comportamiento responsable dentro de la empresa y su entorno social.

**Contabilidad:** esta área se encarga de manejar la información financiera de la organización teniendo en cuenta la normatividad legal, se encarga de la elaboración y preparación de los Estados Financieros, así mismo de la presentación de informes al órgano de control y del diseño e implementación de los planes de mejoramiento que garanticen la oportunidad, suficiencia y calidad de la información financiera.

Financiera: se encarga del manejo de los recursos de tesorería, y su optimización y rendimiento, cuida los compromisos con los bancos y se encarga de negociar las condiciones de los créditos bancarios, así mismo, participa en la optimización de los costos de la materia prima en el procedimiento de compra, y de todos los recursos que requiera la organización. Gobierno Corporativo: la organización Colombina S.A., posee una estructura piramidal en la cual, la Asamblea de Accionistas es el primer órgano de gobierno, le sigue la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Revisor Fiscal y por último el Comité de Presidencia<sup>35</sup> (ver figura 4).

Figura 2. Estructura gobierno corporativo Colombina del Cauca S.A.



Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina del Cauca S.A., 2014, p. 6. Adaptado por la autora.

El manejo de las operaciones empresariales de Colombina del Cauca S.A., se realizan teniendo en cuenta las metas establecidas por la Junta Directiva; en ella se fija el manejo de las inversiones con las organizaciones con las que se tienen contratos, escogiendo los proyectos de inversión más beneficiosos para la empresa, así mismo, por cada inversión se asignan los recursos máximos a invertir, y se establece la rentabilidad de las inversiones.

La organización tiene dentro de su estructura administrativa un modelo estándar mediante el cual, se fijan las condiciones en la que los funcionarios de la parte administrativa, cada vez que efectúen las compras de los bienes y/o servicios necesarios para el manejo de las operaciones comerciales e industriales, tengan cuenta los procedimientos estipulados por la Gerencia General o la Junta Directiva.

<sup>35</sup> Código de buen gobierno Colombina S.A. Publicaciones corporativas. Primera edición, 2010.

### **1.1.2. Código de buen Gobierno de Colombina del Cauca S.A.**

Seguidamente describiremos los aportes de la actuación corporativa de la compañía Colombina del Cauca S.A material proveniente del informe de sostenibilidad empresarial publicado por la empresa correspondiente el año 2016 y publicado en mayo de 2017

El Código de Buen Gobierno Corporativo de Colombina del Cauca S.A., está constituido por los principios bajo los cuales la organización desarrolla sus actividades comerciales y productivas, el objetivo de esta estrategia corporativa es que los inversionistas conozcan los procedimientos administrativos bajo los cuales se rige, así mismo, se tienen en cuenta los valores que regulan su actuación, y que junto a las normas y estatutos, permiten a los inversionistas contar con un sistema de información veraz, fidedigno y confiable, que apoye la decisión de invertir en la compañía.

Valores Corporativos: la organización Colombina del Cauca S.A., dentro de su intervención corporativa promueve la aplicación de valores con los cuales orienta sus actuaciones, buscando siempre la excelencia y calidad en todas sus operaciones; entre estos se tienen:

- Trabajo en Equipo: los trabajadores y funcionarios participan y colaboran con esmero en cada uno de los procesos; buscando mediante el trabajo individual y en grupo la unión para lograr los mejores resultados.
- Compromiso: la empresa se compromete con diligencia a participar en el desarrollo de los objetivos organizacionales e individuales, con honestidad y lealtad, en todas sus actuaciones.
- Orientación al Cliente: la empresa orienta sus actuaciones hacia el conocimiento de las necesidades de los clientes tanto externos como internos, satisfaciendo sus expectativas, y proporcionado mejores productos y/o servicios.
- Respeto: Colombina del Cauca S.A., respeta y reconoce a todos sus colaboradores; proporciona un trato digno y tolerante aceptando la crítica



constructiva, lo cual le permitirá seguir creciendo y desempeñando un rol importante en el logro de las metas.

- Creatividad e Innovación: Colombina del Cauca S.A., cree en el talento y creatividad, proporcionando constantes desarrollos e innovaciones en el diseño de los productos, teniendo como objetivo primordial la satisfacción de sus consumidores<sup>36</sup>.

Para Colombina del Cauca S.A., el Código de Gobierno Corporativo está representado en la ética, valor genera confianza y reputación para la empresa. Mediante una gestión ética y transparente permite tener un ambiente laboral predominado por valores como lealtad, honestidad, respeto y justicia, además de garantizar la sostenibilidad de la organización, lo que representa un futuro estable para quienes pertenecen en ésta.

Para lograr la solución de conflictos que surgen entre la empresa y los funcionarios administrativos y operativos, se tienen las normas que se establecen: Política de Ética de Negocios, Reglamento Interno de Trabajo, contrato laboral y en los comunicados que al respecto protocolicen la Gerencia General y la Junta Directiva.

Para evitar conflictos generados en el desarrollo de sus operaciones, Colombina del Cauca S.A., pide a sus gerentes, administradores y empleados en general, que tengan en cuenta las normas establecidas en la Política de Ética de Negocios, que entre sus apartes establece:

- No realizar operaciones que tiendan a manipular, modificar y ocultar, la información generada en el giro normal de los negocios, y que perjudiquen, a los propietarios, accionistas o inversionistas, en relación a los intereses de terceras personas o del Estado colombiano.
- Queda prohibido participar en arreglos indebidos ante: particulares, entidades y organismos públicos, en detrimento del patrimonio de la organización.
- Es causa de sanción la demora injustificada para la realización de las funciones propias asignadas a su cargo, o aquellas que le han sido

---

<sup>36</sup> COLOMBINA S.A., Corporativo, Valores, 2017. [Disponible en línea]. <http://www.colombina.com/corporativo/valores.php>. [Consultado 18 de mayo de 2017]

encomendadas por los jefes, que vayan en contra de la empresa o los clientes.

- No se debe proporcionar información que tienda a perjudicar a la empresa o que genere conflicto de intereses ante terceros.
- Queda prohibido la realización de operaciones comerciales con actuaciones que generen amistad o enemistad, por parte de los funcionarios que tengan la capacidad de tomar decisiones.
- No se debe sacar provecho de las ventajas que la organización concede a sus empleados administrativos, para el beneficio de terceros ya sean personas o entidades.
- Los funcionarios de la organización no deben participar, insinuar o tomar dediciones, a favor de clientes con cuales mantenga negocios independientes.
- Queda prohibido para los funcionarios aceptar prebendas, concesiones, atenciones, o trato preferencial por parte de los clientes de la organización, que generen conflicto de intereses<sup>37</sup>.

### **1.1.3. Grupos de Interés (Stakeholders) Colombina del Cauca S.A.**

Desde el año 2012 Colombina del Cauca S.A., atiende a los intereses y expectativas de cada uno de sus grupos de interés (Stakeholders) entre los que se encuentran: trabajadores, clientes y consumidores, proveedores y comunidad y accionistas; por lo tanto, mantiene y fomenta relaciones de confianza a través de canales de comunicación de doble vía o feedback.

Trabajadores: el enfoque de Colombina del Cauca S.A., en relación con las comunidades donde opera está orientado a la generación de empleo local, como aporte al desarrollo social; por esto, en la planta de producción el 90% de los colaboradores son personas pertenecientes a la zona del norte del departamento del Cauca. Para la empresa los resultados y logros no son posibles sin el compromiso de sus trabajadores; por esto, genera constantemente estrategias para su desarrollo profesional y personal, así mismo procura un ambiente laboral excepcional.

---

<sup>37</sup> Código de buen gobierno Colombina S.A. Publicaciones corporativas. Primera edición, 2010.

Por lo tanto, cuando se conocen las necesidades de las comunidades donde la organización tiene injerencia, se pueden desarrollar proyectos y programas que no solo benefician a los trabajadores y sus familias, sino toda la comunidad. La actuación empresarial de Colombina del Cauca S.A., se desarrolla teniendo en cuenta tres iniciativas; entre las que se encuentran: talento humano, bienestar laboral y salud y seguridad industrial de sus trabajadores.

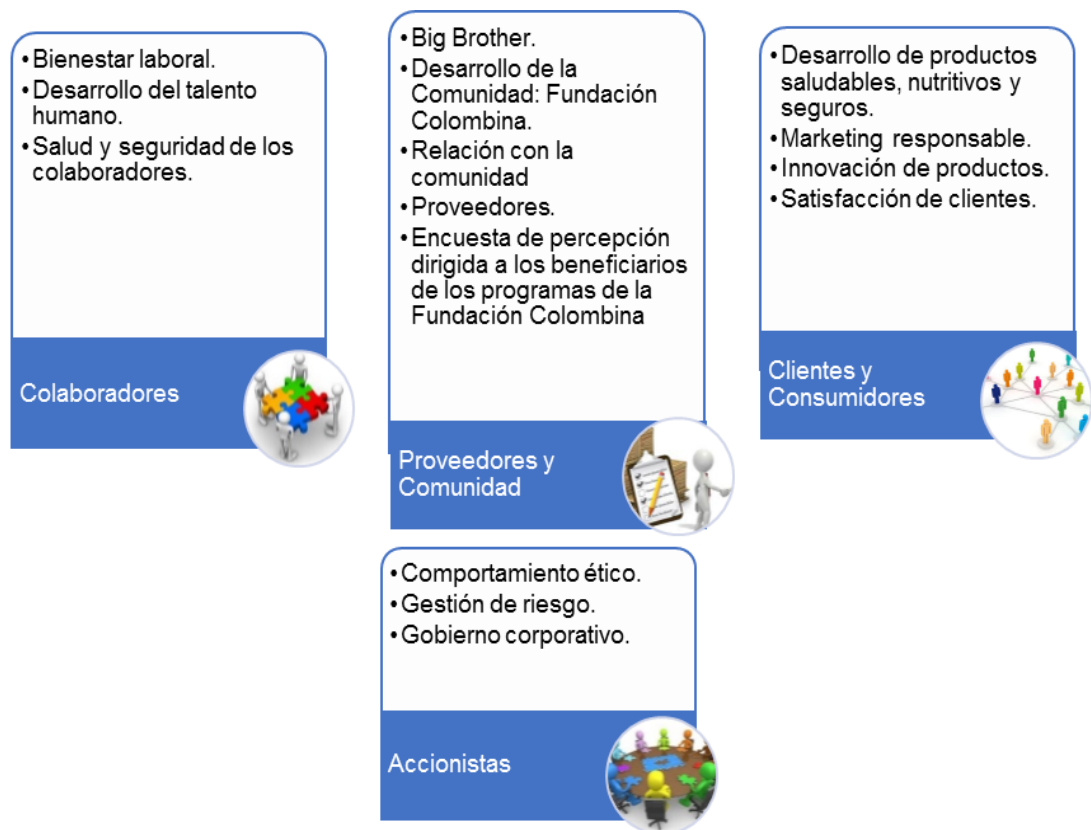
**Proveedores y Comunidad:** para Colombina del Cauca S.A., el desarrollo de esta iniciativa corporativa se orienta hacia el fortalecimiento de las relaciones con las organizaciones que le proveen bienes y/o servicios, así mismo con el bienestar social de la comunidad; esta labor se lleva a cabo a través de la Fundación Colombina. Los proveedores representan para la organización un aliado estratégico para el desarrollo operativo de la misma; por lo tanto, las estrategias administrativas en ese sentido, están en caminadas a mantener la confianza y transparencia a través de iniciativas entre la que se encuentra: la capacitación (programa Big Brother) para que sus actuaciones se desarrollen bajo estándares de desempeño eficiente.

**Clientes y Consumidores:** para la organización la relación con sus clientes debe ir más allá de una comercialización eficiente, su eficiencia radica la eficiencia de su departamento de ventas, el cual brinda una atención eficiente y diferenciada a cada uno de sus clientes, sin tener en cuenta su tamaño.

Uno de los aspectos esenciales para crear lealtad es la satisfacción, para lograr este objetivo Colombina del Cauca S.A., tiene en cuenta las opiniones y necesidades de sus clientes, lo cual le ayuda a ofrecer un mejor servicio. Teniendo en cuenta las necesidades de clientes y consumidores, la empresa enfoca su estrategia de ventas teniendo en cuenta las siguientes iniciativas: innovación a través de productos saludables, campañas de beneficio social y eficiente servicio al cliente.

**Accionistas:** para Colombina del Cauca S.A., el crear valor para sus accionistas representa un objetivo estratégico importante, por lo tanto, para su operatividad se tienen en cuenta los criterios de eficiencia económica, crecimiento continuo y las buenas relaciones con el entorno social y medioambiental. Para el desarrollo de estas acciones administrativas la organización tiene en cuenta: el Código de Gobierno Corporativo, así mismo el análisis de riesgos y los planes de contingencia y mejoramiento; todo este comportamiento se da bajo criterios de transparencia y la ética. En la figura 5 se muestra un resumen de los grupos de interés (Stakeholders) de Colombina del Cauca S.A.

Figura 3. Grupos de interés (Stakeholders) Colombina del Cauca S.A.



Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea].  
<http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>.  
 [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

La RSE de Colombina S.A ha sido todo un éxito puesto que ha desarrollado varias directrices de organización, desarrollo, preservación del medio ambiente y trabajo en equipo con sus respectivos grupos de interés, dichas directrices se han venido desarrollando durante muchos años. La compañía Colombina S.A. Gracias a todas las directrices puestas en marcha ha recibido algunos reconocimientos entre los cuales: está calificada como la empresa segunda en calidad en el sector de alimentos según el estudio realizado por Reputation

Institute y Good Will y La Sexta Empresa con Mejor reputación según el estudio realizado por Consumer Track Raddar Views Colombia. En el territorio colombiano, es una empresa muy reconocida y se le ha otorgado el grado de Comendador, a la Colombina del Cauca S.A, este reconocimiento le fue dado por La Asamblea Departamental del Valle del Cauca y el Consejo de la Orden de Independencia Vallecaucana, tal reconocimiento fue entregado por ayudar al pueblo valle caucano con el desarrollo sostenible y por la dedicación que tiene con el territorio.

Colombina del cauca S.A. empresa que se dedica a la fabricación de alimentos en sus informes de sostenibilidad ha evaluado el impacto y el resultado que ha tenido en todo su entorno. Con esta evaluación Colombina del cauca S.A define algunas bases importantes de gestión las cuales revelan las exigencias del entorno en el que esta desarrolla su actividad entre algunas bases se encuentran

El desarrollo social: donde se tiene en cuenta la primera infancia, mejorar la calidad de vida de la población, capacitaciones, asistencia social.

Apoyo estratégico: tiene que ver directamente con el uso consiente del agua de energía, de reducción de residuos.

Complacer consumidores: enfocado más bien en la transparencia, formación a clientes, consumidores y la calidad de los productos.

Participantes: están directamente relacionados con la seguridad, la salud de los participantes, salud laboral, desarrollo de las empresas.

Estas bases de gestión mencionadas anteriormente fueron aprobadas por el señor, César Caicedo presidente Ejecutivo de Colombina y los Stakeholders. Con ellas se fija un buen camino, porque con todas las bases y directrices bien aplicadas la empresa Colombina S.A. demuestra que su compromiso social empresarial es realizado en pro del crecimiento empresarial pero lo más importante del crecimiento social de la población.

El aspecto más importante a resaltar, es la buena relación que tiene Colombina del cauca S.A con el entorno social y medioambiental. Su código de buen gobierno está planteado de una forma correcta y los informes de sostenibilidad siempre dan resultados de progreso, entonces se puede decir que Colombina del cauca S.A es una organización socialmente responsable y que en el territorio colombiano se necesitan organizaciones con estas características ya que lo más importante es que es una organización que no solo piensa en el incremento de sus ingresos sino también en la salud y bienestar de sus grupos de interés.

## **1.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y ACTUACION CORPORATIVA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFACAUCA**

La Caja de Compensación Familiar (Comfacauca) es un ente de característica social, su actuación beneficia a la clase trabajadora de los 42 municipios del departamento del Cauca, mediante el desarrollo de programas que proyectan alternativas de bienestar en cuanto a: subsidios, educación, vivienda, salud y recreación, en un ambiente de responsabilidad. Su vocación de servicio se enmarca en el reconocimiento de las necesidades de sus afiliados, para lo cual ofrece un amplio portafolio de servicios que responde a las exigencias y necesidades de su entorno.

El programa de subsidio familiar se originó en la decisión de los empresarios para contribuir al desarrollo socioeconómico del país. Esta prestación social como se le denomina, es cancelada a los trabajadores de menores ingresos dependiendo del número de personas que tengan a su cargo; bajo este contexto surgieron las Cajas de Compensación Familiar en Colombia. Por lo tanto, estas entidades constituyen un medio para que las empresas ofrezcan a sus trabajadores y sus familias subsidios, que pueden ser monetarios, en especie y en servicios (salud, educación, vivienda, recreación, crédito social, entre otros). La razón de ser de la entidad es la generación de estrategias que mitiguen desigualdad social existente en el país<sup>38</sup>.

### **1.2.1. Estructura Corporativa Comfacauca**

Las Cajas de Compensación Familiar son entidades que participan activamente de las políticas generadas por el gremio empresarial colombiano, representado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), su participación se ha concretado mediante el acompañamiento de las políticas del Estado en materia de generación de empleo y desarrollo social, que desarrollan en el norte del departamento del Cauca. Tienen representación jurídica a través de la Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS), ente que agrupa a las 35 Cajas de Compensación existentes en el territorio colombiano.

La estructura que rige la relación de los grupos de interés que integran el gobierno corporativo de la Caja de Compensación Comfacauca, se encuentra establecida por unas relaciones empresariales basadas en principios éticos; los

---

<sup>38</sup> Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacauca, 2013, p. 3.

cuales se gestionan a través de un proceso permanente de mejora, que se traducen en la prestación servicios con calidad. La entidad tiene una estructura organizacional compuesta por un órgano de dirección, administración y control de acuerdo a la normatividad vigente y a sus estatutos. Este órgano de administración y control es el encargado de fijar, vigilar y ejecutar los programas de: salud, capacitación, recreación, gestión de empleo, entre otros. En la figura 6 se muestra la estructura gobierno corporativo de Comfacaucá.

Figura 4. Estructura gobierno corporativo Comfacaucá.



Fuente. Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacaucá. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2013, p. 12. Adaptado por la autora.

**Asamblea General de Afiliados:** constituye la máxima autoridad de la entidad, está representada por la reunión de sus afiliados que se encuentran habilitados o por sus representantes legales, los cuales deben estar debidamente acreditados mediante un poder.

**Revisor Fiscal:** dentro de su formación profesional y código de ética, debe tener claramente establecidos los criterios de independencia, tanto de acción como de criterio. Tiene como tarea propiciar la seguridad de sus afiliados, de los diferentes órganos de administración y del Estado, en relación al cumplimiento de la normatividad legal y de los estatutos de la entidad.

**Consejo Directivo:** este organismo administrativo se encarga de vigilar y hacer cumplir el código de buen gobierno, de la misma manera tiene a su cargo el manejo y prevención de los diferentes conflictos que puedan surgir al interior de la entidad.

Dirección Administrativa: se encarga de gestionar los diferentes programas relacionados con los afiliados, los medios para propiciar una adecuada atención de los usuarios y sus intereses. También se encarga de designar los funcionarios que se requieren para este trabajo; de la misma manera, está comprometido con la atención de los reclamos que se generan por parte de los afiliados.

Comité de Gerencia: este comité se encarga de realizar el análisis, evaluación y la adopción de las políticas corporativas que guían el manejo de la entidad.

Comités Internos: son los encargados de formar los organismos asesores regionales, el propósito de este comité es el de impulsar la participación activa, de los representantes en relación a las necesidades socioeconómicas de la población afiliada en cada municipio.

### **1.2.2. Actuación Corporativa Comfacauca**

Para la Caja de Compensación Familiar Comfacauca es muy relevante la correcta prestación de servicios y una distribución eficiente de los subsidios de acuerdo con las necesidades socioeconómicas de la población afiliada del norte del departamento de Cauca, utilizando para ello un sistema de gestión que trae para los usuarios un trato equitativo y justo, una información eficiente oportuna y veraz sobre los programas socioeconómicos que establece la entidad.

Para lograr este objetivo desde el año 2012 la Caja de Compensación Comfacauca puso en marcha una estrategia de reorientación de su actuación corporativa, la que contribuyó a la redefinición de su misión y visión, agregando dentro de sus objetivos una actuación sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental.

Misión: establecer programas sociales que generen acceso, inclusión y bienestar a los trabajadores afiliados y a la comunidad en general.

Visión: Comfacauca espera en el 2020 ser una empresa líder en intervención social en todo el departamento del Cauca<sup>39</sup>.

---

<sup>39</sup> Informe de gestión social y económica. Caja de Compensación Familiar Comfacauca. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015.



Valores corporativos: a continuación, se enuncian los valores corporativos de la Caja de Compensación Familiar Comfacauca:

- Respeto: la entidad garantiza, para los afiliados y usuarios de sus programas, un ambiente de respeto teniendo en cuenta el reconocimiento de la diferencia y la armonización de los intereses comunitarios.
- Honestidad: La entidad garantiza rectitud en las actuaciones con los clientes y los colaboradores, tendiendo siempre hacia la honradez y transparencia.
- Compromiso: Comfacauca en el desarrollo de su objeto social y desempeño institucional garantiza una correcta y adecuada prestación del servicio en pro del crecimiento empresarial.
- Vocación de servicio: Comfacauca garantiza una correcta, esmerada y amable atención a todos sus afiliados y usuarios.
- Responsabilidad social: Comfacauca planeará y ejecutará acciones tendientes a garantizar el bienestar de los trabajadores, a través de programas de desarrollo social que incrementen las capacidades técnicas y productivas de sus afiliados<sup>40</sup>.

En relación con las políticas de responsabilidad corporativa Comfacauca garantiza el acceso y la cobertura de las necesidades sociales del trabajador, adoptando para ello estrategias que le permitan responder a las exigencias del entorno en cuanto a:

- Comunidad: Comfacauca garantizara el bienestar social de la población afiliada, a través del desarrollo y promoción de programas que propendan por una mejor calidad de vida.
- Entidades: en relación con otras entidades, Comfacauca fijará acciones tendientes a garantizar la buena fe y la cooperación mutua, evitando acciones que impliquen competencia desleal.

---

<sup>40</sup> Ibíd.

- Calidad: en relación con este apartado, Comfacaucá busca generar fidelidad y confianza en sus usuarios, teniendo en cuenta sus necesidades contando para ello con un talento humano comprometido, proactivo e innovador que garantice un estándar alto en la prestación de los servicios en relación a: actitud de servicio, costo competitivo, accesibilidad y cobertura, pertinencia y oportunidad generando para la entidad un impacto social, que permita la reinversión de los recursos dentro de una actuación sostenible.
- Desarrollo Sostenible: la Caja de Compensación Comfacaucá, garantiza un proceso administrativo que protege, conserva y preserva su medioambiente circundante, con el fin de disminuir los posibles impactos generados por sus actividades y/o servicios.
- Código de Ética: Comfacaucá está en contra de las prácticas de corrupción, para lo cual adopta medidas que permitan prevenir e impedir estos fenómenos a través de una cultura ciudadana basada en valores y principios.
- Propiedad Intelectual: la Caja de Compensación cumple la normatividad relacionada con la propiedad intelectual y los derechos de autor, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 603 de 2000<sup>41</sup>.

Código de Gobierno Corporativo Comfacaucá: este documento contiene los lineamientos que presiden las relaciones con los clientes, los afiliados, proveedores, el estado y la comunidad que se benefician de manera indirecta, así mismo con sus colaboradores y directivos teniendo en cuenta un comportamiento ético y transparente que articulados a los procesos misionales garanticen un mejoramiento continuo en los servicios prestados.

La Caja de compensación Familiar Comfacaucá tiene conciencia frente a las exigencias de su comunidad, para lo cual trabaja en pro del desarrollo socioeconómico, a través de programas tendientes a suplir las necesidades de del trabajador y su familia en relación a: cultura y recreación, capacitación laboral, subsidios de vivienda, salud; entre otros programas.

Política Ambiental: la entidad dentro de sus prácticas administrativas promueve la conservación y preservación del medio ambiente, el objetivo de esta política es disminuir los impactos generados en el desarrollo de las actividades

---

<sup>41</sup> Ibíd.

establecidas en su objeto social, así mismo, por los productos y/o servicios que pueden generar daño al ecosistema. La entidad tendrá en cuenta los siguientes lineamientos para mitigar el daño ambiental:

- **Planeación:** se incluye dentro del plan estratégico de la entidad, la conservación y preservación medioambiental, dando estricto cumplimiento a normatividad legal y fomentando entre los funcionarios y la comunidad la inclusión de programas de evaluación y mejoramiento del impacto ambiental.
- **Educación y Promoción:** Comfacauca proporciona los medios para concientizar y promover las buenas prácticas gestión ambiental en la utilización adecuada de los excedentes industriales generados por las empresas afiliadas. Del mismo modo promociona el desarrollo sostenible y la utilización tecnologías amigables con el medioambiente, entre: empresas contratistas, trabajadores, proveedores, y la comunidad en general donde la entidad reside.
- **Utilización de Tecnologías Limpias:** la entidad maneja dentro de su proceso administrativo un modelo de gestión, que promueve la utilización de tecnologías que minimicen el impacto ambiental en las diferentes etapas operativas, con la participación activa de los trabajadores, proveedores y contratistas y todas las personas o entidades con quienes tiene relación de negocios.
- **Manejo de Desechos:** la Caja de Compensación Comfacauca posee sistemas eficientes de selección, recolección y almacenamiento de residuos sólidos y líquidos, los cuales son procesados de manera responsable con el medioambiente.
- **Manejo Recursos no Renovables:** Comfacauca está comprometida en estructurar, desarrollar, realizar actividades y proveer servicios considerando el uso sostenible de los recursos naturales, aprovechamiento eficiente del agua, la energía y otros insumos, y la minimización de los impactos ambientales adversos generado en su operación<sup>42</sup>.

### **1.2.3. Grupos de Interés (Stakeholders) Comfacauca**

---

<sup>42</sup> Comfacauca código de buen gobierno. (2011). [Disponible en línea] <http://www.comfacauca.com/nuestra-empresa>. [Consultado 18 d mayo de 2017]

En relación a los grupos de interés (Stakeholders) Comfacaucá, los direcciona específicamente a la atención de sus colaboradores y familia: promueve actividades de bienestar integración y prácticas de autocuidado en los empleados y los integrantes de su grupo familiar, fechas como cumpleaños o el día de cada profesión tienen su reconocimiento, así como el nacimiento de hijos(as) del trabajador. La empresa también extiende su acompañamiento en situaciones difíciles como calamidades familiares o incapacidades.

En la parte recreativa y deportiva se conformaron grupos de entreno en natación, voleibol, fútbol, fútbol sala, baloncesto y bandas elásticas; se promueve el ingreso al gimnasio y a las escuelas de formación deportiva Comfacaucá con tarifas preferenciales. Adicional, se realizan: torneos recreativos de sapo, baloncesto y fútbol sala, celebraciones por el día de la secretaria, día del niño, visitas a sedes en otros municipios, caminatas ecológicas, novenas de navidad y la fiesta de fin de año.

Como beneficios dirigidos a los hijos de los empleados de la caja de compensación, se otorgaron patrocinios para el inicio o continuación de estudios de educación superior en Unicomfacaucá y tanto niños como jóvenes se instruyen en guitarra y/o conformaron el coro infantil Comfacaucá. La solidaridad de los trabajadores se proyecta con la realización de donación de alimentos no perecederos, implementos de aseo y la recolección de útiles escolares a población vulnerable o en situación de calamidad.

Se organizan talleres en clima organizacional, trabajo en equipo, atención al cliente, actualizaciones en temas laborales y los patrocinios en carreras universitarias o programas de posgrado, lo que se convierte en espacios de fortalecimiento de competencias y crecimiento personal de los trabajadores de la entidad.

La seguridad y salud en el trabajo es una herramienta de gestión que se direcciona a anticipar, identificar, evaluar y controlar los riesgos en el lugar de labor. Como actividad de prevención, se aplica la batería de instrumentos para evaluar el riesgo psicosocial a los funcionarios en las diferentes sedes, evaluando condiciones laborales, así también, así mismo se realizan inducciones al personal sobre el concepto de accidentes de trabajo y su prevención<sup>43</sup>.

---

<sup>43</sup> Informe de Gestión Social y Económico Comfacaucá. 2014. Al servicio del Trabajador y su Familia. 2014.

### **1.3. SÍNTESIS ACTUACIÓN CORPORATIVA EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO**

En este capítulo se puede concluir que, la compañía Colombina del Cauca S.A., en su actuación corporativa apoya una amplia gama de actividades sociales y comunitarias contribuyendo al desarrollo social de la región norte caucana. A través entidades de sin ánimo de lucro, realiza donaciones anuales dirigidos a programas educativos en escuelas de primaria y bachillerato, infraestructura para la comunidad adyacente, creación de micro empresas, casas, programas de recreación y suministros de programas de educación continuada para los empleados y sus familias para beneficio de los municipios aledaños.

La gestión de la responsabilidad social Colombina del Cauca S.A., es maneja bajo tres ejes:

- **Estilo de Vida Sana:** para los consumidores brindándoles productos que les proporcione una alimentación nutritiva sana y equilibrada.
- **Progreso Social:** en las comunidades donde se lleva acabo el negocio, el objetivo es contribuir al desarrollo sostenible a través de diferentes frentes como la generación de empleo, y fomentar la participación en actividades recreativas y culturales.
- **Balance Ecológico:** en su planta de producción, se proveen prácticas de prevención de la contaminación y el uso eficiente de los recursos naturales.

La empresa Colombina del Cauca S.A., es responsable social y comunitariamente, respeta todas las normas legales que protegen el medio ambiente con el propósito de mantener y procurar un desarrollo sostenible. En este sentido, se tienen en cuenta las políticas de conservación y protección del medio ambiente, disponiendo la utilización de los recursos necesarios para impedir actos contaminantes en todos los medios posibles.

Colombina del Cauca S.A., viene generando planes de acción conducentes a contribuir a la reducción de emisión de Gases Efecto Invernadero, los cuales tienen el potencial de incrementar la temperatura media del planeta, debido a que el incremento de su concentración en la atmósfera favorece la retención de energía, en forma de calor, en la superficie de la Tierra. Por otro lado, la organización destaca el cumplimiento en el indicador de emisiones atmosféricas, reportando un 96.7% de reducción de las emisiones de material articulado a la atmósfera a través de nuevos proyectos destinados a disminuir la contaminación y conservar mejor calidad del aire.

Así mismo en lo relativo a los proyectos de mejoramiento y optimización de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, Colombina del Cauca S.A., ha tomado la vanguardia y ha decidido investigar e invertir para que dicho sistema de control logre estándares de cumplimiento por encima de la legislación aplicable, todo unido a un gran esfuerzo de prácticas de producción más limpia en los procesos productivos de cada una de sus plantas de producción.

Se puede concluir que la empresa Colombina del Cauca S.A., mediante su actuación corporativa es consciente de que el crecimiento es sostenible, en la medida en que se contribuya al desarrollo de las comunidades del norte del departamento del Cauca, por lo tanto, apoya el progreso y crecimiento de la cadena de suministro, como foco para la generación de competitividad y tejido empresarial. En este sentido, su estrategia está dirigida hacia sus grupos de interés: medioambiente, comunidad y proveedores.

Por otra parte al sintetizar la actuación corporativa de Comfacauca, se puede decir que, el programa de bienestar de personal se lleva a cabo mediante becas, patrocinios y convenios educativos enfocados a la formación profesional y a especializaciones de los trabajadores, la capacitación para el desarrollo de competencias laborales, actualización, reconocimientos; práctica deportiva, acondicionamiento físico, el desarrollo de habilidades artísticas, jornadas de integración familiar, actividades de promoción y prevención de salud, financiación de planes de vivienda y otros servicios de naturaleza social, en beneficio del cumplimiento de su objeto social, contribuyendo al mejoramiento del clima organizacional, lo que representa para sus funcionarios, un incentivo para cumplir la misión de Comfacauca.

De la misma manera los hijos de los funcionarios de la Caja de Compensación reciben ayudas en relación a patrocinios para becas universitarias de pregrado e incentivos para el aprendizaje de un segundo idioma; el grupo familiar se beneficia de los programas en salud, recreación, deportes, capacitación y apoyo psicosocial.

En suma, se puede decir que, mediante la actuación corporativa Comfacauca, en cuanto a sus operaciones y servicios está orientada hacia la continua creación de valor social y actuaciones sostenibles. Los ajustes y cambios realizados en el direccionamiento de la corporación están de acuerdo con la normatividad que rige a las cajas de compensación familiar, así como al análisis del entorno y a los requerimientos y expectativas de los grupos de interés. La razón de ser de Comfacauca es la creación de valor social a partir los aportes empresariales, la gestión estratégica, el código de buen gobierno y la generación de programas sociales que aseguren una mayor inclusión de los

afiliados y entrega de servicios eficientes y con calidad. En el siguiente capítulo se indaga sobre los beneficios que aportan las empresas objeto de estudio, en el desarrollo del proceso de la RSE.

## **2. IDENTIFICACIÓN DE LOS BENEFICIOS QUE APORTAN LAS EMPRESAS, EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE LA RSE**

Hoy en día las empresas no solo deben tener en cuenta su posicionamiento en el mercado y sus ingresos, sino que, también tener en cuenta a la sociedad que se beneficia o afecta de manera indirecta por sus actividades. En este orden de ideas las empresas deben apropiarse de las diversas problemáticas, a fin de contribuir al mejoramiento entorno, y poder retribuirle el beneficio que obtienen de ella. Cuando una organización desarrolla prácticas socialmente responsables, mejora su imagen corporativa, con lo cual alcanza credibilidad, lealtad y reconocimiento entre los clientes, trabajadores, proveedores, accionistas, Estado y comunidad en general. Situación que muchas veces es absolutamente necesaria para participar así de los espacios que ofrecen los mercados internacionales

La RSE representa una herramienta administrativa eficaz para el mejoramiento de la gestión administrativa y productiva de una organización, porque logra con su actuar: la eficiencia, la sostenibilidad, el equilibrio, el respeto y la tolerancia hacia sus trabajadores y el medioambiente donde tiene injerencia. Este elemento administrativo constituye una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas, ya sean grandes o pequeñas. A continuación, se presentan una serie de preguntas que identifican los beneficios que aportan las empresas objeto de estudio, en el desarrollo de la práctica de RSE.

Esta información se describió con base a la información recolectada en las empresas de acuerdo a los informes de sostenibilidad de la empresa Colombina para los años 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016. Así mismo para la identificación de los beneficios de la Caja de Compensación Familiar Comfacauca se tomaron como base los informes de la gestión social y económica para los años 2014 y 2015. A partir de diez preguntas se procedió a contextualizar los beneficios de la práctica de RSE en las organizaciones.

### **2.1. EMPRESA: COLOMBINA DEL CAUCA S.A**

Ubicación: Parque Industrial El Paraíso Km 2 Vía San Julián, Santander De Quilichao.

1. ¿Qué es para la empresa RSE y cuáles son los motivos o razones por los que la aplica?

La RSE es el hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la Ley, la empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera. La RSE le permite a la organización crear relaciones de confianza por tal motivo, Colombiana S.A., viene en un proceso de consolidación de su estrategia, con énfasis en tres líneas de trabajo: brindar a sus consumidores productos para un estilo de vida sana, promover prácticas amigables con el medio ambiente en sus plantas de producción y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades.

Para llevarlo a cabo, se han propuesto metas enfocadas en la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente; así como en contribuir al desarrollo de la región donde está presente, siendo una creciente fuente de bienestar y oportunidades para la comunidad y sus familias.

2. ¿Hace cuánto tiempo la empresa tiene implementado el programa de responsabilidad social empresarial?

Colombiana del Cauca S.A., consiente de su responsabilidad con la sociedad donde opera constituyó en el año 2006 la Fundación Colombina, organización que orienta sus programas al bienestar socioeconómico de las comunidades y el área de influencia donde la empresa opera, es decir la región del norte del departamento del Cauca donde se encuentra ubicada.

Para desarrollar la labor de RSE, la organización dirige sus actuaciones hacia la atención y el bienestar de la niñez desamparada, la formación artística de hijos de los trabajadores, el sostenimiento y recuperación del el entorno medioambiental y la creación de espacios de recreación para las comunidades del norte de Cali, La Paila y Santander de Quilichao.

3. ¿Qué ayuda o asesoría ha recibido por parte de organismos estatales bien sea alcaldía, gobernación, ministerio del interior para implementar estos programas?

En este sentido Colombiana del Cauca S.A., realiza campañas promoción de la salud, recreación y deporte, para llevar a cabo esta estrategia la organización tiene trazado convenios con entidades a nivel departamental y municipal, para



lo cual trabaja en empresas como las cajas de compensación, el SENA, EPS, ARL, entre otras. Así mismo se ofrece acceso a formación y capacitación promoción de los beneficios educativos que ofrecen las Cajas de Compensación en el manejo de maquinaria industrial, sistemas de información, contabilidad; entre otros.

4. ¿Cuáles son los grupos de interés con los cuales la organización trabaja en la RSE?

En relación al medio ambiente, promueve prácticas de prevención de la contaminación y el uso eficiente de los recursos naturales. Mediante un balance ecológico monitorea los resultados de los indicadores ambientales y desarrolla estrategias para minimizar el daño ecológico.

Colombiana del Cauca S.A., a la comunidad norte caucana, esta gestión se lleva a cabo a través de la Fundación Colombina, la cual pone gran énfasis en el desarrollo de la primera infancia, la generación de opciones de vida para la juventud del área de influencia del municipio de Santander de Quilichao, a través del empleo y el aprovechamiento del tiempo libre, así mismo con el apoyo a instituciones de asistencia social como: ancianitos y hogares infantiles.

En cuanto a los proveedores, estas acciones se dirigen a fomentar la competitividad regional, a través del programa Big Brother el cual estimula: la de certificación de los proveedores, la construcción del proceso de contratación y las iniciativas para la mejora cadena logística y de transporte, en sus empresas.

5. ¿Cuáles son los mecanismos empleados por la empresa para desarrollar las actividades de RSE?

El desarrollo de iniciativas en beneficio de la comunidad que disminuyan la desigualdad social es, para Colombina del Cauca S.A., una necesidad que se ve reflejada el proceso comercialización de sus productos dirigidos a todas las personas sin distinción socioeconómica alguna. A través de la Fundación Colombina se generan acciones en beneficio de la comunidad en cuanto a: hogares infantiles, recreación, educación, vivienda, entre otros, son las iniciativas que componen su aporte al desarrollo social.

6. ¿Cuáles son las políticas de recurso humano frente al bienestar, cualificación y permanencia de los empleados dentro de la organización?

Para Colombina del Cauca S.A., compromiso con los colaboradores se traduce en la aplicación de las políticas de prevención, evaluación y control permanente de los riesgos asociados a las actividades de sus áreas productivas. Así mismo el fomento de una cultura de prevención y autocuidado de la salud de todos los colaboradores y el cumplimiento de las normas y los procedimientos de salud y seguridad que se consideren de carácter obligatorio.

7. ¿Los esfuerzos realizados por la organización en la aplicación de la RSE, podrían afectar los objetivos económicos empresariales?

Para Colombina, la responsabilidad social empresarial es un concepto que implica la necesidad de la empresa de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente. El compromiso de la organización en relación al desarrollo sostenible, implica la adopción de una nueva ética en su comportamiento en los negocios, siendo solidarios con la sociedad, teniendo en cuenta las condiciones que sustentan la armonía ambiental, y la calidad de vida de los grupos de interés, sus familias y la comunidad.

8. ¿De qué áreas presupuestales se designan los rubros para la ejecución de las prácticas de RSE?

La Fundación Colombina recibe donaciones por parte Colombina del Cauca S.A., a través de la Asamblea General de Accionistas. El resto de recursos generados por la Fundación son recaudados con los diferentes programas que para tal efecto se tienen programas de bienestar con: proveedores, clientes y trabajadores.

9. ¿La empresa presenta Balance Social para evaluar el cumplimiento de la RSE?

El balance social es un instrumento estratégico de gestión interna producido por Colombina S.A., anualmente, se realiza en base a los parámetros de la norma ISO 26000. Los informes de responsabilidad social de Colombina del Cauca S.A., contienen los logros y el impacto social, el cual se recoge en la actuación de la Fundación Colombina, a través de los programas sociales y medioambientales. Dichos logros están unidos a la gestión empresarial estrategia social para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

10. ¿Cuáles son los valores agregados (sociales y económicos) resultantes de la ejecución, de las prácticas de RSE aplicadas por la empresa?

En Colombina S.A., los valores agregados por la práctica de la RSE, están encaminados a ser socialmente responsables, se cambia el concepto de que sólo se debe velar por el interés de la compañía, acaparando utilidades sin importar su entorno. Este concepto viene perdiendo fuerza, en tal sentido la responsabilidad social constituye una estrategia útil para la organización, donde al entregar incentivos sociales a la comunidad, se reciben beneficios de los clientes, accionistas y trabajadores, los cuales valoran más los activos intangibles de la empresa. Además de que constituye buenas relaciones que mejoran la imagen corporativa tanto al interior como hacia el exterior.

## **2.2. EMPRESA: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, COMFACAUCA**

Ubicación: Carrera 10 5-22 - Santander de Quilichao, Cauca.

1. ¿Qué es para la empresa RSE y cuáles son los motivos o razones por los que la aplica?

Son acciones que se desarrollan directamente tanto en la población afiliada como en la población vulnerable, estos son dos focos con los cuales Comfacaucá directamente actúa y los cuales llega con diferentes formas: afiliación, capacitación, unidad de crédito, salud y a parte por todos los programas que desarrolla del fondo de integración específica como son; la jornada de implementación complementaria, la atención integral a la niñez y la oficina de gestión de empleo.

Los motivos por los cuales se desarrollan estos programas de responsabilidad social son, porque las Cajas de Compensación son las empresas que de carácter social prestador de servicios más grandes que existen en país y es el momento que se desarrolla como tal dentro del sistema de subsidio familiar.

2. ¿Hace cuánto tiempo la empresa tiene implementado el programa de responsabilidad social empresarial?

En este momento el programa de responsabilidad social empresarial no está vinculado a la empresa, se está estructurando como un área, pero en cuanto a acciones de RSE se realiza específicamente en cada uno de sus servicios, la empresa ha venido incursionando en ciertos programas de RSE sobre todo en el norte del Cauca de forma constante alrededor de unos tres años.

3. ¿Qué ayuda o asesoría ha recibido por parte de organismos estatales bien sea alcaldía, gobernación, ministerio del interior para implementar estos programas?

Comfacauca mantiene alianzas estratégicas con el gobierno nacional, ya que las cajas de compensación son organismos de carácter privado, que realiza convenios con la alcaldía municipal, El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICFB) y con entidades no gubernamentales (ONGS).

¿La organización aplica los parámetros de la norma ISO 26000 “Responsabilidad Social”?

En este momento la entidad no cumple con los parámetros que exige la norma, apenas se está incursionando en la gestión de calidad, Comfacauca ha iniciado el proceso de certificación iniciando con los servicios de capacitación, bajo la norma ISO 9001, este es un requerimiento donde todas las empresas deben estar a la vanguardia, de ahí pasaría a la norma ISO 26000 que sería de RSE.

4. ¿Cuáles son los grupos de interés con los cuales la organización trabaja en la RSE?

En cuanto a la población infantil Comfacauca tiene un programa de jornada escolar complementaria, donde se realiza el proceso de integración de ocupación de tiempo libre para rescatar esta población de temas de violencia, drogadicción y ocio, dándoles capacitación en música, lectura, refuerzo escolar. Así mismo la entidad a través de la oficina y dirección de empleo, ofrece el proceso de intermediación e inserción a la vida laboral, la caja de compensación es un ente de apoyo para la vinculación laboral.

5. ¿Cuáles son los mecanismos empleados por la empresa para desarrollar las actividades de RSE?

Comfacauca realiza convenios con las empresas de la Zona Franca del Cauca donde se trabaja directamente programas de jornada escolar complementaria, La entidad tiene un proyecto directamente con la fundación Colombina S.A., que se llama TIMCCA, son niños con cierto grado de vulnerabilidad a los cuales se les imparte clases de música; este proyecto ha sido exitoso y llevado a estos niños a Estados Unidos, y Europa.

6. ¿Cuáles son las políticas de recurso humano frente al bienestar, cualificación y permanencia de los empleados dentro de la organización?

Mediante la Universidad de Comfacaucá, los trabajadores pueden acceder a becas para sus hijos de los trabajadores. Comfacaucá brinda a sus empleados estabilidad laboral desde el punto de vista contractual a término fijo, posibilidades de ascenso, la empresa viene dando un cambio desde la parte gerencial con personal nuevo.

7. ¿Los esfuerzos realizados por la organización en la aplicación de la RSE, podrían afectar los objetivos económicos empresariales?

En cuanto a la retribución esperada para la empresa es muy grande, sobre todo en los programas donde se actúa directamente por el futuro del país se empiezan a mirar todos estos procesos y se inicia con los temas de prevención de la violencia y drogadicción en la población infantil.

8. ¿De qué áreas presupuestales se designan los rubros para la ejecución de las prácticas de RSE?

Los recursos de la caja de compensación son debidamente designados para población afiliada, no se puede hablar de otro tipo de inversiones, pero desde la parte social la entidad hace aporte por infraestructura, talento humano que directamente se ponen al servicio de los proyectos de RSE. En cuanto a los programas de recreación y capacitación, Comfacaucá tiene infraestructura para jornada escolar complementaria y atención integral a la niñez.

9. ¿La empresa presenta Balance Social para evaluar el cumplimiento de la RSE?

Comfacaucá presenta un balance social empresarial cada año, se envía a las empresas, se sube a la página web para que los afiliados puedan verlo directamente y socializarlo como se hace en las redes sociales. Este balance es presentado al consejo directivo de la Caja de Compensación Familiar que hacen parte trabajadores, delegados y asociados del ministerio de trabajo.

10. ¿Cuáles son los valores agregados (sociales y económicos) resultantes de la ejecución, de las prácticas de RSE aplicadas por la empresa?

En cuanto a la parte económica no se tiene valores agregados porque se tiene una connotación diferente, las cajas de compensación son entes jurídicos de derecho privado, sin ánimo de lucro, cumplen funciones de seguridad social y son financiados por aportes del sector empresarial, pero con una importante actuación en lo público por el carácter social de sus beneficios. Se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado. Comfacauca está presente en el municipio de Santander de Quilichao, con programas de bienestar socioeconómico en: vivienda, crédito, subsidios, recreación, cultura, y educación.

A manera de conclusión en este capítulo se puede establecer que en relación a la identificación los beneficios que trae la aplicación de la RSE en las empresas Colombina del Cauca S.A., y Comfacauca se puede destacar:

Colombina del Cauca S.A: es una empresa que se destaca a nivel nacional por sus buenas prácticas e iniciativas en RSE, en relación al desarrollo social, la empresa se enfoca en desarrollar opciones de vida para la niñez y juventud de la comunidad donde opera; así mismo fomenta el compromiso y desarrolla una cultura de cuidado y protección del medio ambiente, a fin de disminuir el impacto de su accionar industrial.

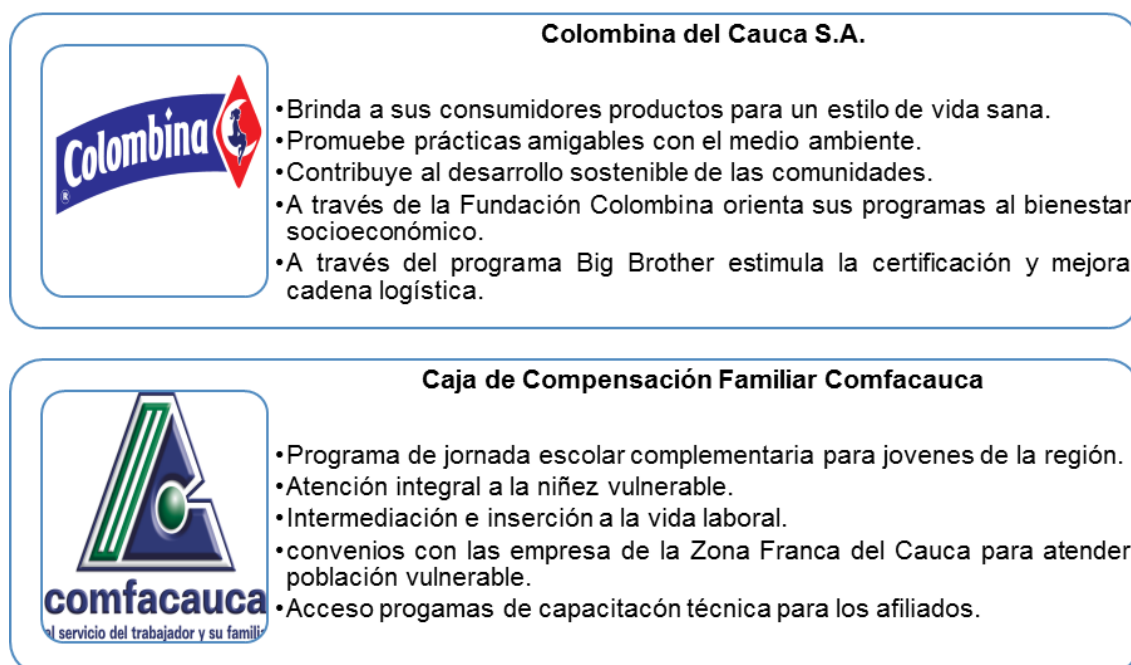
En relación a los proveedores la compañía patrocina a empresas, mediante la transferencia de conocimientos y mejores prácticas empresariales, el objetivo de este programa (Big Brother) es recibir apoyo en cuanto a: crecimiento administrativo, financiero y comercial, así asesoría para la creación de un departamento de comercio exterior.

Caja de Compensación Familiar Comfacauca: por su connotación jurídica contribuye al fortalecimiento del sistema de subsidio familiar, lo que la convierte en un ente incluyente y equitativo, especial con los trabajadores de menores ingresos. Mediante su accionar social actúa en beneficio de la calidad de vida del trabajador y su núcleo familiar, a través de programas de índole social, lo que le exige un accionar integral y competitivo bajo la perspectiva del desarrollo sostenible como estrategia que vincule las expectativas de su grupo de interés y permita las iniciativas de RSE.

La entidad lidera beneficios en cuanto a programas de: capacitación, salud, vivienda, crédito y recreación. Igualmente, mediante el desarrollo de convenios con el gobierno nacional y el sector industrial de la región, estructura programas sociales dirigidos a la niñez vulnerable, como medida de mitigación para la prevención del riesgo psicosocial.

Los beneficios obtenidos por las organizaciones Colombiana del Cauca y los recursos captados por la Caja de Compensación Familiar Comfacauc, además de asegurar su crecimiento industrial y comercial respectivamente, además de aportar ingresos en materia tributaria para inversión social, contribuyen al desarrollo económico y social del municipio. En este orden de ideas, las prácticas de la RSE mejoran la competitividad de las empresas a través de la disminución de costos y generación de valor asociado a la optimización de la calidad de los bienes y/o servicios, así como la mejora del medio ambiente y de la calidad de vida de la sociedad donde opera. En la figura 5 se describen los beneficios de las empresas objeto de estudio, en el desarrollo de la implementación de la RSE.

Figura 5. Beneficios de las empresas, en el desarrollo de la RSE



Fuente: Informes de sostenibilidad de la empresa Colombina del Cauca S.A., años 2012-2016; Informes de la gestión social y económica 2014 y 2015 de la Caja de Compensación Familiar Comfacauc. Adaptados por la autora.

En el siguiente capítulo se evalúan los resultados sociales y económicos de las empresas en mención, en el desarrollo de su proceso de RSE.

### **3. EVALUACIÓN RESULTADOS SOCIALES Y ECONÓMICOS DE LAS EMPRESAS, EN EL DESARROLLO DEL PROCESO RSE**

Para que una empresa sea socialmente debe tener interés no sólo en lo económico sino también social y lo ambiental, por lo tanto, es necesario que los intereses de la organización realmente sean aplicados de manera coherente y efectiva.

Para Cajiga 2012, el desarrollo de la RSE contribuye al desarrollo del país al maximizar los beneficios socioeconómicos y medioambientales que se originan al desarrollar su objeto social<sup>44</sup>. La responsabilidad social no debe solo pretender prácticas éticas o ambientales; su implementación debe tener en cuenta la medición de sus impactos y su desempeño, para lo cual debe existir transparencia.

A continuación, se muestran los resultados en materia de RSE que incluye el desempeño económico, social y ambiental de las empresas: Colombina del Cauca S.A., y la Caja de Compensación Familiar Comfacauca, según su objeto social. Para ello se utilizaron como referencia algunos instrumentos de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial o de la actividad social responsable.

La información descrita a continuación se revela a través de balances sociales y ecológicos de competitividad, donde participaron (colaboradores y demás grupos de interés). Entonces se dice que las empresas de hoy deben centrar su interés en el entorno social, laboral y medio ambiental y para ello hace uso de instrumentos de RSE como: la ética empresarial la cual se construye de valores y principios es decir de la conducta del ser humano dentro de una organización, también instrumentos como las Condiciones de trabajo donde se integran normas relacionadas con el cumplimiento de los derechos humanos. Seguidamente instrumentos tales como las Normas de gestión, donde se busca que la empresa tenga una visión del impacto, generando el desarrollo de su objetivo social, también los informes de gestión de RSE hacen parte de los instrumentos donde se establece la medición del desempeño económico y social y por último una inversión socialmente responsable donde se encuentran los criterios financieros medio ambientales y sociales. Cada instrumento juega un papel muy importante ya que sin estos la RSE no se daría en las organizaciones teniendo en cuenta que los resultados de cada instrumento conforman en conjunto la RSE.

---

<sup>44</sup> CAJIGA, J. F. El concepto de responsabilidad social empresarial. México D.F: Centro Mexicano para la filantropía. 2012.



### 3.1. EVALUACIÓN RSE COLOMBINA DEL CAUCA S.A.

Para el desarrollo de la información descrita a continuación en el proceso de evaluación de la RSE de Colombina del Cauca SA se tomó como referencia el informe de sostenibilidad empresarial del grupo Colombina SA del año 2016

Para Colombina del Cauca S.A., la práctica de la RSE significa tener una gestión única y responsable, orientada a garantizar las relaciones de largo plazo con los grupos de interés (colaboradores, proveedores y comunidad, clientes y consumidores y accionistas), minimizando y previniendo los posibles impactos de su operación y contribuyendo al progreso de la comunidad donde opera.

La RSE de la organización Colombina del Cauca S.A., parte de un objetivo estratégico crear valor de largo plazo para los grupos de interés, para lo cual tiene mecanismos que permiten establecer los riesgos y mitigar los impactos, con el fin de tener relaciones sostenibles con cada uno de ellos, entre estos se tienen: balance ecológico, desarrollo social, fomento de competitividad, colaboradores y eficiencia económica. A través de estos mecanismos de sostenibilidad busca generar valor compartido, contribuir al desarrollo social, el impacto medioambiental y respeto a los grupos de interés (ver figura 7).

Figura 6. Mecanismos de sostenibilidad RSE Colombina S.A.



Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea]. <http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>. [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

### **3.1.1. Balance Ecológico**

Los datos a continuación descritos fueron consultados a través del informe de sostenibilidad del grupo Colombina SA del año 2016.

Desde que se empezó a hablar de proteger el planeta como una necesidad de mitigar el daño causado por el ser humano a lo largo del desarrollo de la humanidad, las empresas se han tomado conciencia de su impacto ambiental, en ese sentido, Colombina del Cauca S.A., tiene dentro de sus políticas la conservación de los recursos naturales del área donde desarrolla su actividad productiva. En la organización Colombina S.A., la gestión ambiental es uno de los pilares de actuación, desde que la responsabilidad social se entendió también como uno de los aspectos cruciales en la gestión empresarial.

A partir del año 2012 la empresa se comprometió con el logro de metas de indicadores de producción y consumo sostenible. Por eso hace continuos esfuerzos para mitigar el impacto de las operaciones, apoyados una en una política ambiental que propende por el cuidado del agua, el cambio climático, la energía y el manejo de residuos.

El sistema de sostenibilidad de Colombina S.A., está enmarcado en la responsabilidad para llevar las operaciones empresariales de manera amigable con el medio ambiente y las comunidades de su área de influencia, en este caso las ubicadas en el norte de departamento del Cauca; buscando además promover prácticas sostenibles a lo largo de toda la cadena productiva. La inversión total en medio ambiente en 2016 fue de aproximadamente \$70.000 millones lo que represento un desafío para la compañía ya que en el 2015 fue de \$4.675 millones. El enfoque de la política ambiental de Colombina S.A., se basa en los siguientes criterios de prevención:

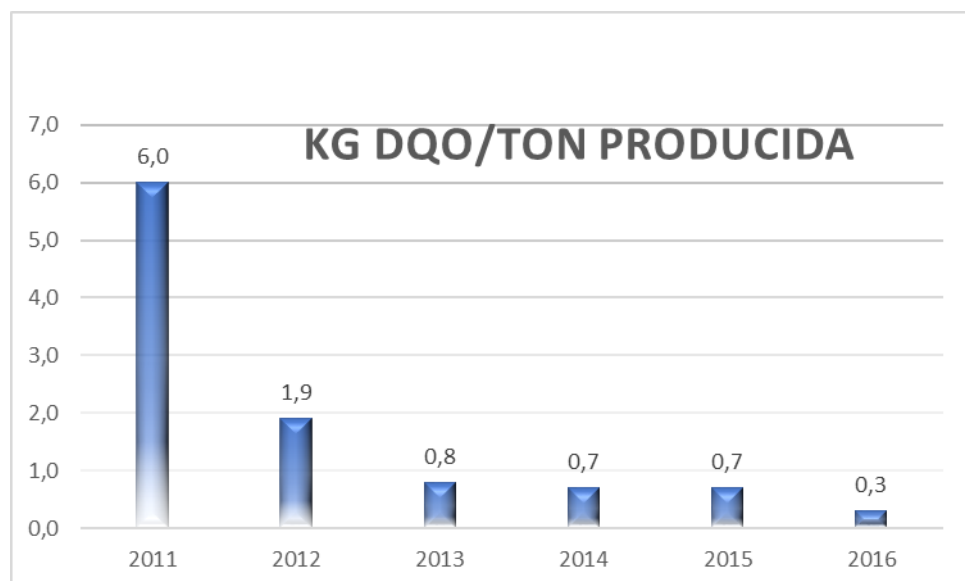
- Uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos, procurando la reducción en los consumos, haciendo mejoras continuas en los equipos de descontaminación y buscando las fuentes más limpias y amigables con el medioambiente en nuestros procesos de producción.
- Contribución a la conservación del planeta mediante acciones ayude a reducir la emisión de gases de efecto invernadero, derivados de los procesos productivos.
- Eficiente gestión para el manejo de los residuos sólidos y líquidos generados en las plantas de manufactura, asegurando una disposición

segura y libre de contaminación, además de incentivar el aprovechamiento de los mismos<sup>45</sup>.

Gestiona del Agua: el cuidado de este recursos hídrico es uno de los principales objetivos de Colombina S.A., para lo cual crea programas y se fija metas para lograr reducir el consumo de agua, en relación a cada tonelada producida en las operaciones productivas, así como la implementación de fuentes descontaminación con la puesta en marcha de modernas plantas modernas para el tratamiento de las aguas residuales, minimizando los niveles de contaminación por encima de los establecidos por legislación ambiental.

La organización Colombina del Cauca realiza mediciones periódicas, a través de indicadores que permiten controlar y tomar medidas necesarias de ahorro de este líquido para la vida. En la gráfica 1 se observa el comportamiento del vertimiento de aguas residuales de la empresa.

Gráfica 1. Vertimiento de aguas residuales Colombina S.A.



Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea]. <http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>. [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

---

<sup>45</sup> Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea]. <http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>. [Consultado mayo 18 de 2017].

En Colombina del Cauca S.A., el control de los vertimientos se realiza teniendo en cuenta las exigencias de la autoridad ambiental para una empresa industrial, para ello realiza inversiones en tecnología para tratar el agua utilizada, manteniendo los mejores estándares de calidad y evitando al máximo la contaminación de las fuentes. Se presenta una reducción notable en relación al vertimiento de aguas residuales al pasar de 6,0 m<sup>3</sup>/ton producida en el 2011 a 0,3 m<sup>3</sup>/ton producida en el 2016. La inversión realizada por la compañía en la planta de galletería y pastelería ubicada en el municipio de Santander de Quilichao durante el periodo 2012 – 2016, para mitigar el daño medioambiental se refleja en los siguientes programas:

Desde el año 2011 la organización viene desarrollando un proyecto de modernización de la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) de su planta de producción, lo que permitirá la descontaminación de aguas residuales para plantas de alimentos, garantizando el cumplimiento de la normatividad relacionada con los vertimientos en aguas residuales en el país (Resolución 631 de 2015).

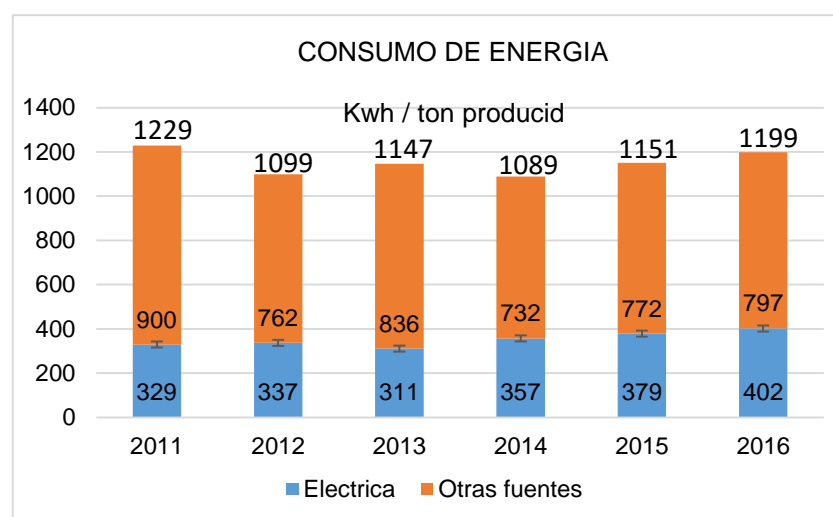
- Construcción e instalación de baterías sanitarias con orinales ecológicos, los cuales no necesitan agua constante para su funcionamiento debido a una tecnología de doble membrana de silicona.
- Procedimientos de inspección y lectura diaria de contadores en planta, para que exista un estricto control del consumo.
- Desarrolló del proyecto sobre aprovechamiento del agua lluvia y agua del nivel freático del molino para actividades de riego y aseo, con el fin de reducir en un 80% el consumo de agua potable.
- Instalación un sistema PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) para disminuir el caudal de la contaminación vertida, y así garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la Resolución 631 de 2015, la cual entró en vigencia en abril de 2017; lo anterior da como resultado lo siguiente:
  - ✓ Merma en el consumo de agua potable al pasar de 1,24 m<sup>3</sup>/ton a 1,12 m<sup>3</sup>/ton.
  - ✓ Merma en el caudal de las aguas residuales hacia la PTAR al pasar de 1,2 L/seg a 0,65 L/seg.
  - ✓ Merma de la carga orgánica vertida a la tubería.

- ✓ Merma en el lavado de tarros y recipientes para la dosificación de las mezclas<sup>46</sup>.

Estas acciones permitirán a un futuro lograr que la PTAR del parque industrial (del proveedor Aguas del Paraíso) reciba el agua residual industrial ya tratada, con la aprobación y acompañamiento de la Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC, ente de control que encarga de la vigilancia medioambiental.

**Eficiencia Energética:** la eficiencia energética mantiene o reduce la cantidad de energía utilizada para producir cada vez mayores volúmenes. Lo permite alcanzar reducciones reales de emisiones de gases de efecto invernadero a un costo moderado, por lo que es un elemento indispensable para aplicarlo en el desarrollo sostenible.

Gráfica 2. Consumo total de energía Colombina S.A.



Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea]. <http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>. [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

En los últimos cuatro años se ha logrado una reducción del 6% en el consumo total de energía para la operación de las plantas de producción. El 67% de la energía consumida por la empresa corresponde a otras fuentes de energía (gas, carbón y crudo) mientras el 33% corresponde a energía eléctrica. En el 2016 la empresa consumió 1199 Kwh por tonelada producida, de las cuales 797 Kwh corresponden a otras fuentes de energía y 402 Kwh corresponden a energía eléctrica (ver gráfica 2). Entre las medidas que Colombina del Cauca

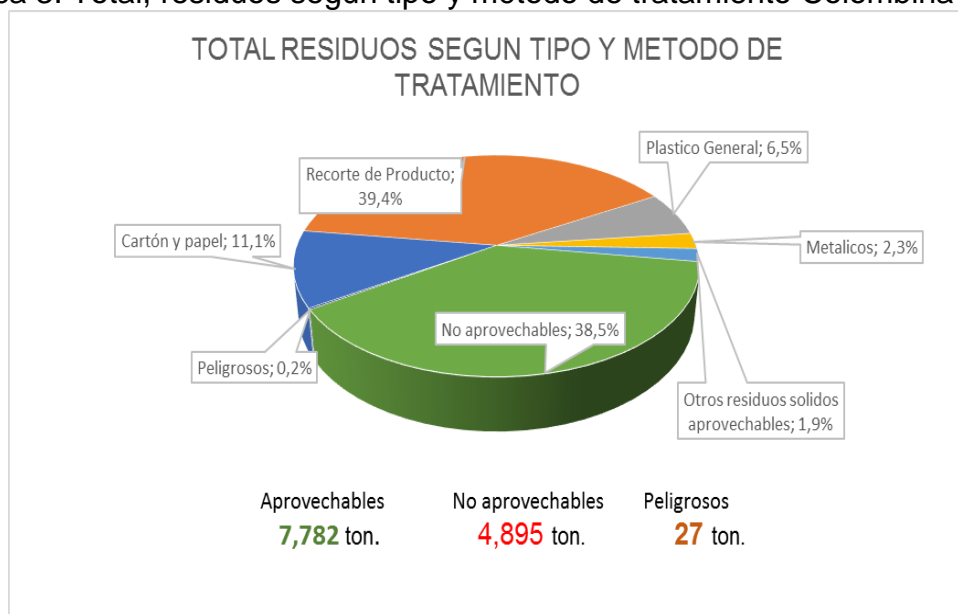
<sup>46</sup> Ibíd.

S.A., utiliza para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero se tienen:

- Implementación de un programa que permite reducir en un 62% el consumo de energía, utilizado en el sistema de alumbrado interno de la planta de producción. Este sistema consistió en diseño e instalación 100 lámparas tipo LED, utilizando para ello las carcassas de las lámparas existentes.
- Adecuación de domos translúcidos para aprovechar la luz natural del día y disminuir el consumo de energía<sup>47</sup>.

Gestión y Reducción de Residuos: para la organización el respecto y la adecuada disposición de residuos sólidos y líquidos y su reutilización, permiten generar cambios importantes en el manejo de la cultura organizacional, al mitigar estos impactos ambientales y obtener beneficios económicos. El correcto manejo de los residuos de Colombina del Cauca S.A., se inicia desde el aprovechamiento de sobrantes de producción para la alimentación de animales, hasta una correcta disposición de los desechos que no se pueden reciclar.

Gráfica 3. Total, residuos según tipo y método de tratamiento Colombina S.A.



Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea].  
<http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>.  
 [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

Los residuos aprovechables de Colombina S.A., para el 2016 equivalen a 7782 toneladas, que corresponde a: 39.4% recorte del producto, 11.1% cartón y

<sup>47</sup> Ibíd.

papel, 6.5% plástico general y 2.3% metálicos. Así mismo la empresa genera residuos no aprovechables y peligrosos que corresponde a 4895 (38.5%) y 27 (0.2) toneladas respectivamente (ver gráfica 3). La recuperación eficiente de los materiales aprovechables, no aprovechables y peligrosos es una de las formas en que la empresa contribuye no solo a evitar el deterioro ambiental, sino a generar cultura y desarrollo económico, para lo cual realiza las siguientes gestiones:

- Utilización del 94% de los excedentes de la planta y generación ingresos a partir de su venta, que corresponde a 4.290 toneladas de residuos, por un valor estimado de \$2.400 millones de pesos en el año 2016
- Consecución de clientes compran los excedentes industriales generados por la planta de galletas.
- Adecuación de los contenedores donde se colocan los residuos de producción ordinaria, para la recuperación dos toneladas mensuales.
- Utilización de los residuos vegetales como abono de tierras aledañas<sup>48</sup>.

### **3.1.2. Desarrollo Social**

Colombina de Cauca S.A., a través de su Fundación promueve prácticas empresariales que buscan fortalecer el desarrollo social, buscando para ello el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores y sus familias y de los territorios del área de influencia de la empresa, en este caso la zona norte del departamento del Cauca donde se encuentra ubicado el municipio de Santander de Quilichao.

Para contribuir con el desarrollo de las comunidades y suplir algunas de las necesidades de los colaboradores, la empresa cuenta con la Fundación Colombina como un aliado estratégico, el cual desde el 2007 orienta sus programas específicamente en la atención y el bienestar de la niñez, con la creación de hogares infantiles para los hijos de las trabajadoras, así mismo, patrocina la su formación artística y genera de espacios recreativos. La inversión social total para el 2016 fue de \$3.770 millones, de los cuales 1.749 millones (46%) corresponden a donaciones caritativas, \$1.347 millones (36%) corresponden a inversión en la comunidad y \$647 millones (18%) corresponden a iniciativas comerciales (ver cuadro 2).

---

<sup>48</sup> Ibíd.

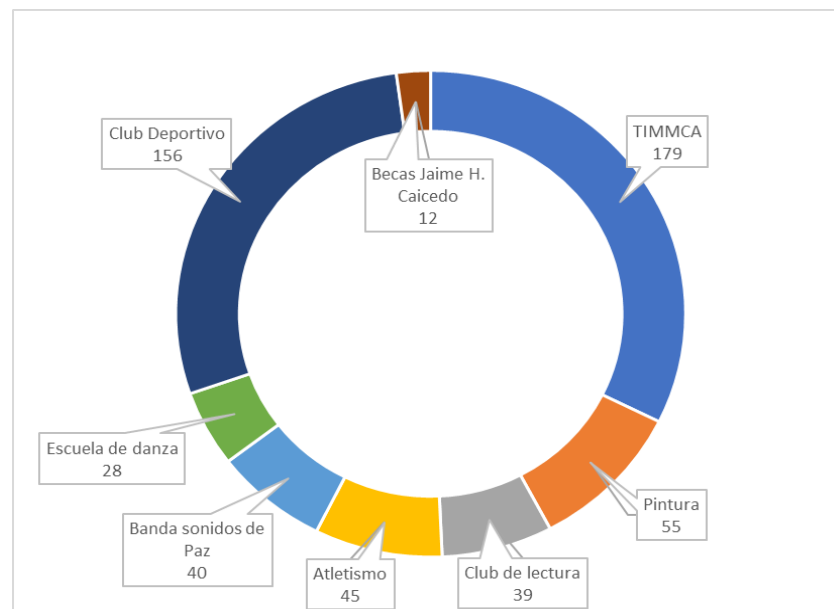
Cuadro 2. Inversión social Colombina S.A.

INVERSION SOCIAL		\$ MM
Donaciones Caritativas	46%	\$ 1.749
Inversión en la Comunidad	36%	\$ 1.347
Iniciativas Comerciales	18%	\$ 674
TOTAL		\$ 3.770

Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea].  
<http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>.  
 [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

La organización a través de su fundación apoya los procesos educativos de los hijos de los trabajadores de Colombina S.A., y a la comunidad en general que reside en las zonas de influencia de las plantas de producción de galletería y confitería, ubicadas en Santander de Quilichao, y La Paila, Valle del Cauca, respectivamente. En la gráfica 4 se muestran los programas de asistencia social que desarrolla la empresa.

Gráfica 4. Programas de asistencia social Colombina S.A.



Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea].  
<http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>.  
 [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

En el 2016, 554 niños, niñas y jóvenes se beneficiaron de los programas en educación, cultura y deporte. Entre los programas sociales que se desarrollan



en el municipio de Santander de Quilichao y su zona de influencia donde queda ubicada la fábrica de galletería de Colombina del Cauca S.A., se encuentran:

**Educación:** la organización busca promover un trato más justo y equitativo para este fin tiene a su disposición un programa de Becas individuales denominadas Jaime H. Caicedo. Estas becas individuales van dirigidas a estimular los esfuerzos y las capacidades de los hijos de los trabajadores de menores ingresos. En el 2016 12 estudiantes adelantaron estudios profesiones en la Universidad Icesi de Cali, gracias a este beneficio educativo.

**Cultura:** Colombina del Cauca S.A., teniendo en cuenta que en la región norte caucana convergen diferentes culturas ha orientado sus esfuerzos hacia el apoyo de programas de arte y de la cultura, ya que estos elementos sociales ayudan a la construcción de la propia identidad, el sentido de pertenencia, el respeto por las diferencias, la sana convivencia y la promoción del diálogo generacional.

**Taller Integral de Músicas Caucanas y colombianas (TIMCCA):** como una opción de recreación, y contribución al aprovechamiento tiempo libre y el fomento de la sana convivencia en el municipio de Santander de Quilichao, la organización ha venido apoyando, desde el 2008, el Taller Integral de Músicas Caucanas y colombianas (TIMCCA), que beneficia a 179 niños y jóvenes del municipio y de los territorios aledaños.

**Banda Sonidos de Paz:** como una contribución al desarrollo artístico y cultural de las veredas y centros poblados aledaños a la zona de influencia de Colombina S.A., en el 2016 se creó la Banda Sonidos de Paz en la vereda San Antonio, que beneficia a 40 niños y jóvenes.

**Club de Lectura:** como forma de contribuir al desarrollo personal, cultural e intelectual de la región del norte del departamento del Cuaca, la organización Colombina del Cauca S.A., ha creado y apoyado un Club de Lectura en Santander de Quilichao, que beneficia a 39 niños y jóvenes y que tiene lugar en Cultivarte, instalaciones de Davivienda.

**Pintura:** en el marco del fomento a la cultura como dinamizadora de transformaciones sociales, la empresa, apalanca, en alianza con Comfacauc, un grupo de 55 niños, hijos de los trabajadores de la organización en el municipio de Santander de Quilichao. Con ello busca motivarlos a explorar, a través de los colores y las formas, sus propias sensibilidades y percepciones de su entorno.

Atletismo: Colombina del Cauca S.A., a través de su programa de atletismo que maneja a través del IMDER (Instituto Municipal para el Deporte) beneficia a 45 futuros deportistas mediante la donación de uniformes e implementos para la práctica del deporte.

Desarrollo de la Primera Infancia: cuenta con hogares infantiles que garantizan la educación de los niños de 0 a 5 años, hijos de los trabajadores de la compañía, para que obtengan las bases necesarias para un adecuado desarrollo cognitivo y social. En el Hogar Infantil de colombiana en Santander de Quilichao, se atienden a 77 niños, hijos de los trabajadores y del municipio en general.

#### 4.1.3. Fomento de Competitividad

La organización Colombina del Cauca S.A., dentro de sus estrategias organizacionales busca fortalecer cadena de logística y abastecimiento, para que sus proveedores presten un excelente servicio y comercialicen sus productos con calidad total, lo cual además de aportar a su crecimiento y ayuda a ser más competitivas, para asegurar su permanencia en un mercado que cada vez es más exigente.

Cuadro 3. Proveedores en el programa Big Brother Colombina S.A.

	5 empresas	Ingresaron y se certificaron dentro del programa.
	377 horas	De voluntariado corporativo por parte de ejecutivos de Colombina.
	2 empresas	Iniciaron su proceso de exportación.





Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea]. <http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>. [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

Colombina del Cauca S.A., a través de su programa Big Brother contribuye al desarrollo de la región norte caucana, utilizando para ello la capacitación de pequeñas y medianas empresas proveedoras que le son proveedores. El programa Big Brother como se le conoce apoya pequeñas empresas en su crecimiento administrativo y financiero, y les ayuda a gestionar herramientas para que puedan exportar sus propios productos. En el año 2016 5 empresas ingresaron y se certificaron dentro del programa Big Brother, donde los ejecutivos de Colombina S.A., dictaron 377 horas de capacitación, dando como resultado el inicio de exportaciones de 2 empresas (ver cuadro 3).

### 3.1.4. Colaboradores

La organización promueve la satisfacción de sus trabajadores realizando acciones que contribuyan a su calidad de vida, crecimiento profesional y un excelente ambiente laboral, promoviendo relaciones de confianza y generando programas que contribuyan a la disminución de accidentes y riesgos laborales.

Cuadro 4. Resultados satisfacción colaboradores.

Resultados acumulados años 2014 - 2016			
	2.891	personas	Formadas en competencias de clase mundial.
	158.130	horas	Capacitación.
	427	personas	Formadas en liderazgo de equipos
	68	equipos	Conformados, que operan en planta bajo los conceptos de clase mundial.

Fuente. Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea]. <http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>. [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

**Desarrollo de la Competitividad:** este programa tiene como base fundamental el empoderamiento de los trabajadores a través de constantes procesos de capacitación y formación. En el 2016 gracias a la implementación del programa se logró obtener beneficios económicos por \$2.416 millones debido a la disminución de recorte, tiempos de paro, y reducción de las bajas.

De igual manera se lograron ahorros por 916 millones de pesos por la implementación de proyectos de mejoramiento. Entre el periodo comprendido entre el 2014 y 2016 se formaron 2.891 personas bajo este programa, de las cuales se dictaron 158.130 horas de capacitación. Lo que ha dado como resultado la formación de 427 personas en liderazgo de equipos y se han conformado hasta el momento 68 equipos que operan en planta bajo los conceptos de, excelencia operacional en los procesos (ver cuadro 4).

**Beneficios Corporativos:** en el 2016 la organización invirtió \$1.650 millones en actividades de bienestar para sus trabajadores, dentro de las cuales se encuentran celebraciones especiales, reconocimientos por años de servicio, actividades recreativas y de salud ocupacional, entre otras. Se han realizado convenios con varias instituciones a nivel nacional y se trabaja de la mano con entidades como las cajas de compensación, el Sena, EPS, ARL, entre otras.

**Salud y Seguridad de los Colaboradores:** la empresa Colombina del Cauca S.A., los programas de salud y seguridad en el trabajo puede anticiparse a eventos que ponen en riesgo la salud e integridad de sus trabajadores, visitantes y contratistas que apoyan los de mantenimiento. Para la organización es importante contar con personas saludables y libres, y lo más importante, garantizar que se sientan seguras en área de trabajo. La empresa Colombina del Cauca S.A., promueve en sus trabajadores una cultura de autocuidado, durante el 2016 se realizaron 7 campañas de salud.

**Seguro de Vida para sus Trabajadores:** la organización tiene contratado un seguro que se complementa con el de vida, para cubrir toda clase de enfermedades, y apoyar la situación económica del trabajador y su familia ante cualquier catástrofe. En el 2016 se desembolsó la suma de \$529 millones, por prima de esta póliza a los trabajadores.

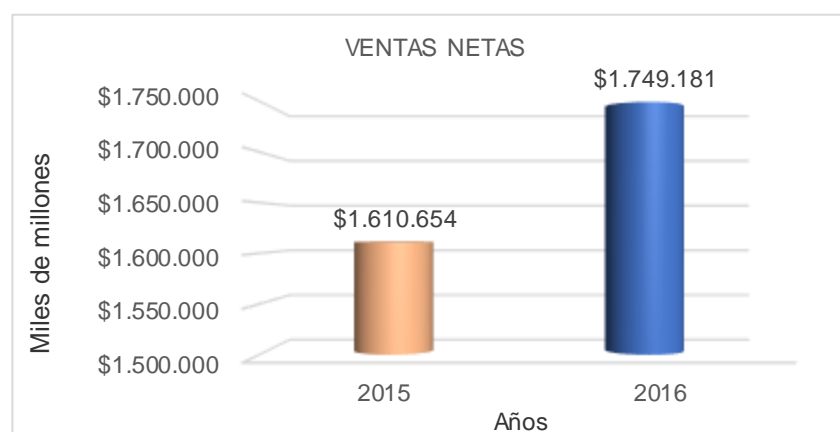
### **3.1.5. Eficiencia Económica**

Tener una adecuada eficiencia económica y crecimiento sostenible es la base de la estrategia corporativa de Colombina del Cauca S.A., su objetivo primordial es maximizar su rentabilidad, manteniendo un comportamiento ético en todas sus actuaciones comerciales y estimulando diálogo recíproco y constante con sus diferentes grupos de interés.

La situación financiera de Colombina del Cauca S.A., en el 2016 reflejó los esfuerzos realizados para mantener un crecimiento sostenible con márgenes de rentabilidad competitivos a pesar de las dificultades, en particular en el mercado nacional ocasionado por los siguientes aspectos:

- El paro de transportadores de carga en el 2016, por 46 días, que causó cuantiosas pérdidas para la economía del país.
- El alto nivel de informalidad laboral, que según el DANE se ubicó en el 2016 en el 48,6%. Aunque la tasa de desempleo por 4 años consecutivos se mantuvo en un dígito, ubicándose en 9,2%, el alto número de personas en la economía informal afecta los negocios.
- El contrabando que afecta la generación de empleos formales, la tributación de la industria y el comercio legalmente establecido.
- El incremento que sufrieron las tasas de interés durante el 2016, significó un mayor costo financiero, así como la mayor inflación que afectó los costos de las empresas y el poder adquisitivo de la población<sup>49</sup>.

Gráfica 5. Ventas netas Colombina S.A., 2015 - 2016.



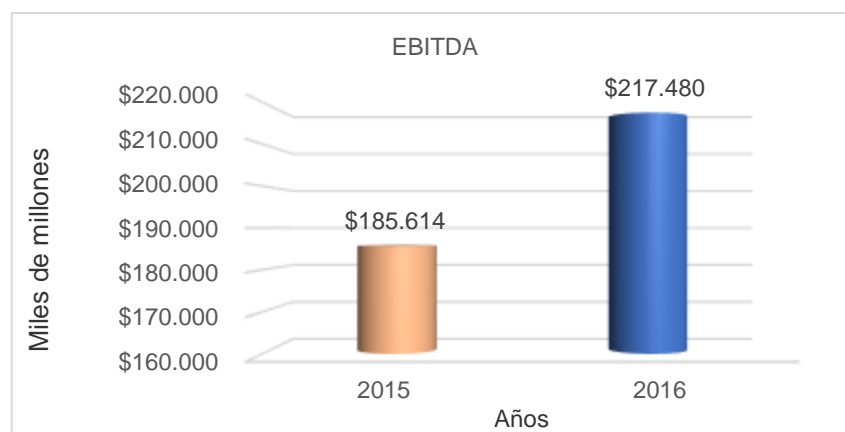
Fuente. Informe Anual Financiero Grupo Empresarial Colombina S.A. (2016). [Disponible en línea]. <http://www.colombina.com/corporativo/inversionistas.php#informacionfinanciera>. [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

Los ingresos netos de Colombina S.A., sumaron \$1 billón 749.181 millones en el 2016, superando en un 9% a los del 2015. El mercado nacional aportó \$1

<sup>49</sup> Ibíd.

billón 112.566 millones, con un crecimiento del 5% (ver gráfica 5). A pesar de la situación que afectó el comercio y la industria nacional durante el 2016 ocasionado por el paro de los transportadores de carga, lo cual dejó cuantiosas pérdidas para la economía nacional.

Gráfica 6. Indicador EBITDA Colombina S.A., 2015 - 2016.



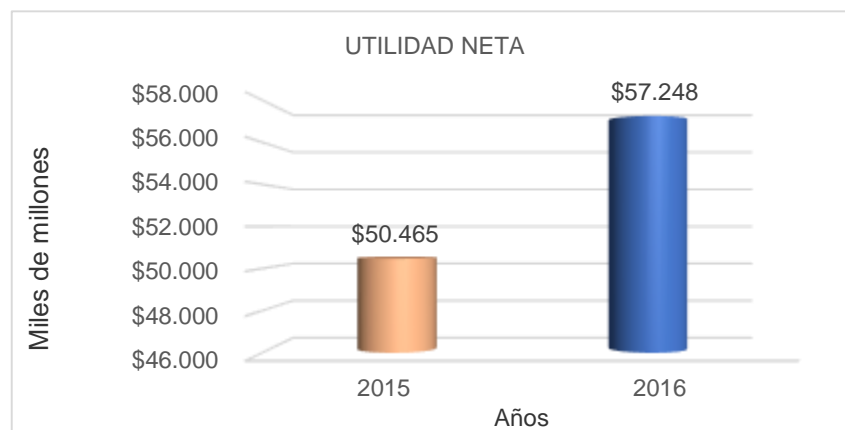
Fuente. Informe Anual Financiero Grupo Empresarial Colombina S.A. (2016). [Disponible en línea]. <http://www.colombina.com/corporativo/inversionistas.php#informacionfinanciera>. [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

El indicador financiero EBITDA<sup>50</sup> (utilidad antes de descontar los intereses, las depreciaciones, las amortizaciones y los impuestos), presentó para la empresa un incremento del 17% en relación año anterior, generando \$217.480 millones en el 2016 con un margen del 12.4% respecto a las ventas netas (ver gráfica 6). Para los rubros relacionados con la operación del negocio se puede establecer que, la utilidad antes de impuesto pasó de \$51.674 millones en el 2015 a \$81.670 millones en el 2016, lo cual representó un incremento del 58% durante ese periodo.

---

<sup>50</sup> La importancia de este indicador radica en que mide la capacidad que tiene la empresa de generar beneficios a través de sus actividades operativas y su proceso productivo, eliminando partidas de su cálculo que, de ser consideradas, disminuirían los beneficios reales obtenidos por la entidad a través de dichas operaciones.

Gráfica 7. Utilidad neta Colombina S.A., 2015 – 2016.



Fuente. Informe Anual Financiero Grupo Empresarial Colombina S.A. (2016). [Disponible en línea]. <http://www.colombina.com/corporativo/inversionistas.php#informacionfinanciera>. [Consultado mayo 18 de 2017]. Adaptado por la autora.

La utilidad neta de la organización fue de \$57.248 millones en el 2016, esta situación generó un aumento del 13% respecto a la utilidad del año anterior; esta situación se ve reflejada por el aumento del impuesto de renta que pasó de \$1.209 millones a \$24.422 millones (ver gráfica 7). En relación a la planta de producción ubicada en el municipio de Santander de Quilichao se pudo establecer que: la línea de negocio relacionada con alimentos saludables (galletas Crakeñas) fue el producto que obtuvo un mayor crecimiento. Así mismo logró la consolidación de la marca Piazza (barquillos) lo que generó gran aceptación del mercado en el segmento infantil. Los aspectos anteriormente descritos le permitieron a Colombina de Cauca S.A., cumplir con las obligaciones de zona franca como: generación de empleo, inversión industrial y cumplimiento del contrato de estabilidad jurídica; que le garantiza a la empresa que no se le modifiquen las normas relacionadas con la inversión<sup>51</sup>.

### 3.2. EVALUACIÓN RSE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFACAUCA

Para el desarrollo de la información descrita a continuación en el proceso de evaluación de la RSE de Colombina del Cauca SA se tomó como referencia el Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar

<sup>51</sup> Informe Anual Financiero Grupo Empresarial Colombina S.A. (2016). [Disponible en línea]. <http://www.colombina.com/corporativo/inversionistas.php#informacionfinanciera>. [Consultado mayo 18 de 2017].

## Comfacaucua del año 2015

Las cajas de compensación familiar son entidades de subsidio familiar que recaudan el 4% de los aportes de seguridad social que pagan los empresarios formales sobre el salario de los trabajadores que tienen a su cargo. El subsidio familiar monetario representa una prestación social que cancela la Caja de Compensación Familiar a todos trabajadores afiliados que tienen ingresos menores y que cumplen con los requisitos exigidos por la normatividad.

Los trabajadores beneficiarios de subsidio monetario son aquellos que devengan hasta 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Son beneficiarios de este servicio: hijos, hijos adoptivos, hijastros, hermanos huérfanos de padres hasta los 18 años, padres mayores de 60 años que no reciben ingreso alguno. Así mismo los padres, hermanos huérfanos de padres y los hijos, que sean inválidos o que tengan alguna discapacidad física que les impida laborar, estos causarán doble cuota de subsidio familiar, sin limitación de edad<sup>52</sup>.

La zona norte del departamento del Cauca donde se encuentra ubicado el municipio de Santander de Quilichao, hasta el año 2015 se encuentran 104.907 personas afiliadas al subsidio monetario, los cuales corresponde al 40% de la población total afiliada. En la zona centro donde se encuentra el municipio de Popayán y municipios circunvecinos, se concentra el 49% que corresponden a 126.846 personas afiliadas (ver cuadro 5).

Cuadro 5. Población afiliada por zona Comfacaucua.

Población Afiliada por Zona		
Zona	Población	Porcentaje
Norte	104.907	40%
Centro	126.846	49%
Sur	11.980	5%
Occidente	6.990	3%
Oriente	7.800	3%
<b>TOTAL</b>	<b>258.523</b>	<b>100%</b>

Fuente. Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacaucua. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015, p. 12. Adaptado por la autora.

La Caja de Compensación Familiar Comfacaucua, con el fin de consolidar las actividades con los grupos de interés, inicio en el 2014 un diagnóstico de su

---

<sup>52</sup> Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacaucua. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015, p. 12.



RSE. Como inicio a esta actividad la entidad planteó la identificación y definición de los mecanismos de sostenibilidad de los programas de RSE, entre los que se encuentran: vivienda social, protección al trabajador cesante, protección a la niñez, y crédito social (ver figura 8).

Figura 7. Mecanismos de sostenibilidad RSE Comfacaucá.



Fuente. Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacaucá. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015. Adaptado por la autora.

### 3.2.1. Vivienda Social

Mediante un subsidio como complemento del ahorro los trabajadores afiliados pueden adquirir, construir o mejorar su vivienda. La caja de compensación Familiar Comfacaucá en cooperación con el Gobierno Nacional y empresas constructoras, promueve proyectos habitacionales y entrega subsidios para que la comunidad norte caucana tenga una vivienda propia.

En el 2015 Comfacaucá contribuyó al mejoramiento de la condición de vida de 1.279 hogares de sus afiliados por valor de \$22.269 millones, con el programa de vivienda de interés prioritario para ahorradores, de los cuales 376 fueron beneficiarios del fondo de vivienda Comfacaucá por valor de \$ 4.801 millones y 903 hogares con ingresos inferiores a 2 salarios mínimos (\$1.288.700) subsidiados por gobierno nacional y las Cajas de Compensación; las familias

favorecidas obtuvieron subsidios de vivienda por más de \$17.468 millones, más el subsidio otorgado por el gobierno nacional a la tasa de interés de créditos complementarios.

En la zona norte del departamento del Cauca donde está ubicado el municipio de Santander de Quilichao, se asignaron 85 subsidios de vivienda por valor de \$1.074 millones, que corresponde al 22% del total de subsidios asignados para este periodo (ver cuadro 6).

Cuadro 6. Subsidios de vivienda asignados por Comfacauc.

Aplicación de subsidios de vivienda por zona	Subsidios Asignados		%
	Cantidad	Valor (millones de \$)	
Norte (Caloto, Corinto, Miranda, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, y Villa Rica)	85	\$ 1.074	22%
Centro	243	\$ 3.134	65%
Sur (Patía - El Bordo)	5	\$ 69	2%
Dpto. Valle del Cauca (Cali, Jamundí, Florida, Palmira)	43	\$ 524	11%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>\$ 4.801</b>	<b>100%</b>

Fuente. Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacauc. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015, p. 13. Adaptado por la autora.

Programa Vivienda Gratuita: es un programa de vivienda en el cual se une el gobierno nacional y la Caja de Compensación Comfacauc; proyecto habitacional en el 2015 permitió la entrega de 101 viviendas gratuitas a hogares de pobreza y condiciones socioeconómicas vulnerables. En Santander de Quilichao durante este periodo se asignaron 90 soluciones de vivienda por valor de \$3.547 millones (ver cuadro 7).

Cuadro 7. Programa vivienda gratuita Comfacauc.

Proyecto	Municipio	Subsidios asignados	Valor (millones de \$)
Valle del Ortigal	Popayán	1	\$ 43
Prados de la Samaria	Santander de Quilichao	90	\$ 3.547
Urbanización Chinchimalí	Silvia	10	\$ 403
<b>TOTAL</b>		<b>101</b>	<b>\$ 3.993</b>

Elaboración propia, con base a: Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacauc. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015, p. 13. Adaptado por la autora.

### 3.2.2. Protección al Trabajador Cesante

Es un programa instaurado por el Ministerio de Trabajo que ayuda la población desempleada, que durante el tiempo laborado haya realizado aportes a la Caja de Compensación Familiar. Este sistema de protección ayuda temporalmente a la población desempleada. Tiene por objeto un reconocimiento de prestaciones monetarias a la población desempleada, que comprenden el pago de los aportes a la seguridad social en salud y pensión, subsidio familiar y un incentivo por ahorro voluntario de cesantías. Estas prestaciones sociales se liquidan sobre un salario mínimo mensual legal vigente, y hasta por seis (6) meses. El número de personas atendidas en el 2015 para la solicitud de este subsidio corresponde 20.690 de las cuales 2.072 personas fueron beneficiarias, el valor de pensión y cuota monetaria pagado por Comfacaucá para este periodo ascendió a \$2.684 millones<sup>53</sup>.

Entre los programas que ejecuta Comfacaucá en relación a la protección al trabajador cesante se encuentran:

Capacitación General Para la Inserción y Reinserción Laboral: a través de este programa Comfacaucá brinda apoyo y asesoría para que el trabajador obtenga un nuevo empleo. Este programa se lleva a cabo de acuerdo a los perfiles de los cargos demandados por las empresas afiliadas, entre estos se tienen:

- Cursos básicos de sistemas.
- Electricidad básica, residencial y comercial, interpretación de planos, instalación, reparación y mantenimiento de redes, maquinaria industrial, operación y manejo de montacargas, Buenas Prácticas de Manufactura BPM.
- Contabilidad básica, paquete contable delta, actualización en Normas Internacionales de Información financiera NIIF.
- Auxiliar administrativo, recepción telefónica, ventas, manejo de bodegas e inventarios, formulación de proyectos, gestión y desarrollo empresarial, actualización en gestión de la calidad y seguridad en el trabajo, técnico y auxiliar en gestión documental.
- Auxiliar en gestión de la calidad y seguridad en el trabajo.
- Formación pedagógica.
- Validación de bachillerato
- Gastronomía: manipulación de alimentos, panadería y repostería, cárnicos.
- Estética y belleza.

---

<sup>53</sup> Ibíd. p. 15.

- En convenio con instituciones de formación para el trabajo: diplomados en salud: unidad renal y cuidado intensivo neonatal; entrenamiento en vigilancia, escolta, oficina fonda de solidaridad de fomento al empleo y supervisor de seguridad y trabajo en alturas. La población desempleada capacitada al 2015 por Comfacaucá fue de 2007 personas.

Gestión de Empleo Comfacaucá: este programa de gestión de empleo es un servicio de asistencia social que la Caja de Compensación ofrece, en base a la oferta y la demanda del mercado laboral que las empresas requieren. Al 2015 existían 1.195 empresas solicitantes del programa para una población de 18.048 personas registradas, de las cuales el 57% son hombres y el 43% mujeres, las vacantes de empleo cubiertas por las empresas ascendieron a 1.161 personas. Para la población joven existe un programa financiado y operado por Comfacaucá que inició en el 2015 por iniciativa del Ministerio de Trabajo.

Este programa da oportunidades laborales a jóvenes sin experiencia laboral de 18 a 28 años, bachilleres, técnicos, tecnólogos y profesionales. Mediante la estrategia, Comfacaucá aporta el salario y las prestaciones sociales del empleado durante seis meses con el compromiso de que el empleador asuma seis meses más y el joven gane un año de experiencia laboral. Durante el 2015 se vincularon a este programa 149 empresas que contrataron a 225 jóvenes entre bachilleres, técnicos, tecnólogos y profesionales<sup>54</sup>.

### **3.2.3. Protección a la Niñez**

Con esta estrategia la Caja de compensación crea un programa que ayuda al aprovechamiento del tiempo libre en niños y jóvenes, los cuales se complementan en los desarrollados en los planes curriculares de los establecimientos educativos. Los beneficiarios son niños y niñas pertenecientes a los estratos 1 y 2 del sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBEN), que independiente de su edad estén matriculados en un grado de educación básica y se encuentren en situación de riesgo socio económico, desplazamiento, trabajo infantil y vulnerabilidad.

Al respecto Comfacaucá en alianza con las empresas de la Zona Franca del Cauca, tienen vínculos mediante programas para el deporte y la música, que benefician a los niños y jóvenes de las instituciones educativas y sedes rurales

---

<sup>54</sup> Ibíd., p. 16.

de Mingo, Caponera, Barragán, el Guabal y Sabaneta, veredas del norte del Cauca, pertenecientes al municipio de Santander de Quilichao. Las empresas aportaron recursos económicos y se amplió la cobertura en el 2015 a 5.218 niños y jóvenes, el rubro invertido para estos programas ascendió a los \$400 millones.

Por otro lado, la entidad en alianza con la Fundación Colombina de Santander de Quilichao, desde hace ocho años Comfacauca viene implementando el “Taller Integral de Músicas Caucana y colombiana” (TIMCCA), este programa se encarga desarrollar habilidades en la música propia de la región norte caucana, como mecanismo para la construcción de espacios de participación y convivencia. El taller musical agrupa grupos infantiles y juveniles, con énfasis en violines caucanos y flauta traversa; instrumentos propios de la región norte caucana. Con este programa se beneficiaron 130 niños y jóvenes participan en el taller de música y en eventos artísticos, la inversión de este programa durante el 2015 superó los \$250 millones<sup>55</sup>.

#### **3.2.4. Crédito Social**

La caja de compensación Comfacauca, en cumplimiento de objeto social el cual busca para el mejoramiento del nivel de vida de su población afiliada ofrece diferentes líneas de crédito que benefician a los trabajadores, entre los que se encuentran: vivienda, salud, recreación, electrodomésticos, libre inversión, compra de cartera, vehículo, educación; entre otros.

Durante el año 2015 Comfacauca ofreció créditos a una tasa de interés que oscilaron entre el 0,7% y 1,2% mensual, los cuales beneficiaron a los trabajadores de la categoría A, para este periodo se asignaron créditos por \$2.490 millones que corresponde al 66% de la población afiliada; a esta categoría pertenecen los trabajadores que devengan hasta 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Para la categoría B se asignaron créditos por valor de \$2.361 millones que equivale al 25% de la población afiliada; a esta categoría pertenecen los trabajadores que devengan más de 2 y hasta 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Los trabajadores de categoría C, son aquellos que devengan más de 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes (ver cuadro 8). Las líneas de crédito de mayor demanda fueron: libre inversión y compra de cartera, vehículo, vivienda y educación.

---

<sup>55</sup> Ibíd., p. 31.

Cuadro 8. Crédito social Comfacaucua.

Descripción	Valor de Colocación (millones de \$)	No. De créditos	% de impacto Valor de colocación	% de impacto Población afiliada
Categoría A	2.490	487	41,30%	66,00%
Categoría B	2.361	188	39,16%	25,00%
Categoría C	1.178	64	19,54%	9,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6.029</b>	<b>739</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacaucua. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015, p. 27. Adaptado por la autora.

### 3.2.5. Desarrollo Socio Económico

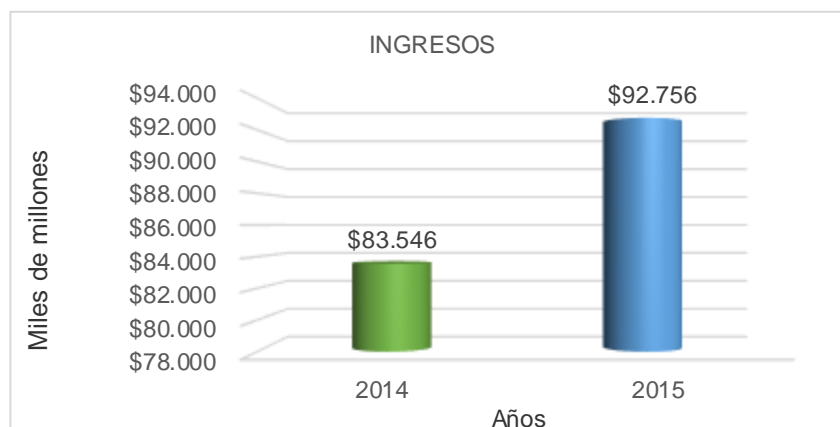
Debido a su naturaleza jurídica Comfacaucua es una entidad sin ánimo de lucro, de distribución económica y de naturaleza solidaria, fue creada por el gobierno nacional para mejorar la calidad de vida de las familias de los trabajadores norte caucanos. En el desarrollo de su gestión entrega subsidios y servicios, que recibe de los aportes del sistema de seguridad social que hacen los empleadores. Los ingresos operacionales para el desarrollo de los programas de la entidad están representados bajo tres ítems:

**Aportes:** corresponde a lo recaudado por concepto de aportes para Comfacaucua y que son destinados al pago de subsidio familiar monetario, a la prestación de servicios a los afiliados y a los fondos con destinación específica que son los programas de: atención a la niñez, subsidio de vivienda y fondo para el desempleado.

**Servicios de salud:** están representados por los ingresos obtenidos por Comfacaucua en el desarrollo de la prestación de sus actividades de salud.

**Servicios Sociales:** están constituidos por los ingresos obtenidos por Comfacaucua en el desarrollo de actividades de educación formal y no formal, recreación, crédito social y convenios con empresas e instituciones sin ánimo de lucro del norte del departamento del Cauca. Durante el 2015 los ingresos recaudados por Comfacaucua correspondieron a \$92.756 millones, \$9.210 millones más que en el 2014 (ver gráfica 8). Estos recursos fueron reinvertidos en los programas de salud, educación, crédito social y recreación que presta la entidad en cumplimiento de su objeto social.

Gráfica 8. Ingresos Comfacauca 2014 - 2015.



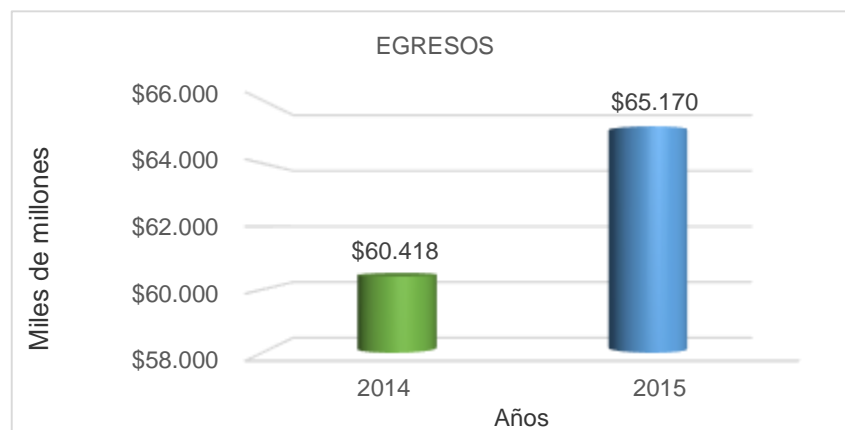
Fuente. Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacauca. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015, p. 52. Adaptado por la autora.

Los egresos más importantes de la Caja de compensación Familiar Comfacauca y que corresponden a la redistribución económica y solidaria de los recursos en el desarrollo de los programas de la entidad, corresponden a:

- El subsidio familiar monetario cancelado a los trabajadores beneficiarios por cada persona a cargo, cumpliendo con los requisitos establecidos en la normatividad.
- Las erogaciones en que incurre la entidad en la prestación de los servicios de salud.
- Los gastos generados en el desarrollo de los programas de vivienda de interés social, protección al desempleado, desarrollo integral de la niñez, formación para el trabajo, crédito social; entre otros.

Los gastos en que incurre Comfacauca en el giro norma de su actividad social para el 2014 y 2015 correspondieron a \$65.170 millones y \$60.418 millones, respectivamente (ver gráfica 9).

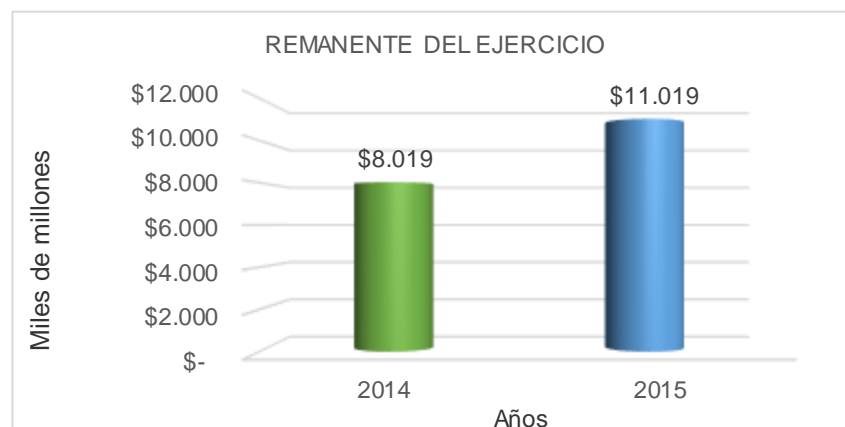
Gráfica 9. Egresos Comfacaucá 2014 - 2015.



Fuente. Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacaucá. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015, p. 52. Adaptado por la autora.

El remanente del ejercicio representa la utilidad final del periodo la cual asciende a \$8.019 millones y 11.019 millones para los periodos 2014 y 2015 respectivamente, los cuales fueron reinvertidos en el 2016 (ver gráfica 10).

Gráfica 10. Remanente del ejercicio 2014 – 2015.



Fuente. Informe de Gestión Social y Económico Caja de Compensación Familiar Comfacaucá. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015, p. 37. Adaptado por la autora.



### **3.3. SÍNTESIS EVALUACIÓN RSE COLOMBINA DEL CAUCA S.A. Y LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFACAUCA**

En este capítulo se puede concluir que para la empresa Colombina del Cauca S.A., la RSE significa tener una gestión íntegra y responsable, orientada a garantizar relaciones de largo plazo con sus grupos de interés, minimizando y previniendo los posibles impactos de su operación y así contribuir al progreso del entorno donde opera; su estrategia de sostenibilidad está enmarcada en cinco prioridades:

Balance Ecológico: se realizó una inversión cercana a los \$70.000 millones en el 2016, de la cual se resalta:

- Instalación de una planta de tratamiento de aguas residuales PTAR, a fin de disminuir el caudal y la carga vertida de líquidos contaminantes.
- Reducción del consumo de energía en un 62% en el sistema de alumbrado interno de la planta, instalando 100 lámparas tipo LED.
- Gestión y reducción de residuos, específicamente en su fábrica de galletería en el municipio de Santander de Quilichao, aprovechando el 94% del excedente industrial sólido e incentivado el aprovechamiento de los mismos.

Desarrollo Social: la inversión de Colombina del Cauca S.A., en el 2016 en este aspecto ascendió a \$3.700 millones, estos recursos fueron canalizados por su Fundación y beneficio a 554 niños en el desarrollo de programas de: educación, cultura, deporte y desarrollo social de la primera infancia y la juventud.

Fomento de Competitividad: la organización Colombina del Cauca S.A., durante el 2016 dio fortaleza a su cadena de suministro con su programa de certificación de proveedores (Big Brother). Este programa permite el apoyo a pequeñas empresas, en relación a su crecimiento productivo, y en el mejoramiento de sus procesos de comercialización brindando asesoría para que puedan exportar.

Colaboradores: mediante el desarrollo de la competitividad, la empresa busca el empoderamiento de los trabajadores través de constantes procesos de capacitación y formación, en el 2016 se formaron 2.891 personas bajo este programa. Con el programa de salud y seguridad industrial, la empresa pudo

prevenir eventos que puedan poner en riesgo la salud e integridad de sus trabajadores.

**Eficiencia Económica:** Colombina del Cauca S.A., en el año 2016 obtuvo ingresos netos por valor de \$1 billón 749.181 millones, creciendo en un 9% al año al 2015. Este aumento en los ingresos representó para la organización un gran logro, teniendo en cuenta las dificultades socioeconómicas que se presentaron como consecuencia del paro de los transportadores de carga que afectó el comercio y la industria. En indicador EBITDA obtuvo un crecimiento positivo correspondiente al 17% respecto al año 2015, alcanzando \$217.480 millones en el 2016.

En cuanto a la Caja de Compensación Familiar Comfacauca se puede concluir en este capítulo que, su RSE está enmarcada en la planeación y ejecución de acciones que buscan el bienestar de su población afiliada, incentivando el desarrollo social y el incremento de las capacidades humanas, tecnológicas y productivas de los habitantes de la región. La estrategia de sostenibilidad en el desarrollo de su RSE está desarrollada en los siguientes programas:

**Vivienda Social:** mediante este programa la entidad mejora la calidad de vida de sus afiliados y sus familias de menores ingresos, que se encuentran en condición vulnerable. Para este fin promueve alianzas estratégicas con el Gobierno nacional y el sector de los constructores. En el municipio Santander de Quilichao durante el 2015 se asignaron 90 soluciones de vivienda por valor de \$3.547 millones.

**Protección al Trabajador Cesante:** con la implementación de este programa Comfacauca buscó medidas para disminuir el desempleo, para lo cual brinda al trabajador cesante y a quienes están desempleados, una opción de gestionar un empleo acorde a su perfil y competencia. En el desarrollo de este programa al 2105 existían 1.161 vacantes de empleo cubiertas por empresas de la región.

**Protección a la Niñez:** este programa facilita un adecuado uso del tiempo libre de niños y jóvenes, pertenecientes a los estratos 1 y 2 del SISBEN, que se encuentran en situación de riesgo psicosocial, generados por desplazamiento y trabajo infantil. Comfacauca en convenio con las empresas aportaron recursos por \$400 millones en el 2015, beneficiando a 5.218 niños y jóvenes del municipio.

**Crédito Social:** con el desarrollo de este programa la Caja de Compensación Familiar Comfacauca cubrió las necesidades financieras de los trabajadores afiliados, sin importar el nivel de ingresos y su ubicación, permitiéndoles

acceder al servicio de crédito. El valor de los créditos asignados durante el 2015, ascendieron a \$6.029 millones; los créditos de mayor demanda fueron: libre inversión y compra de cartera, vehículo, vivienda y educación.

Desarrollo Socio Económico: los ingresos operacionales para el desarrollo de la actividad social de Comfacauca, son reservados al pago de subsidio familiar monetario, a la prestación de servicios y a los fondos de destinación específica que son los programas que la entidad tiene para la atención de: niños y jóvenes en situación vulnerable, subsidio de vivienda y fondo para el desempleado. Al 2015 los ingresos recaudados por la entidad correspondieron a \$92.756 millones.

## **5. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, en cuanto a su actuación corporativa de las empresas objeto de estudio, se tienen diversas apreciaciones:

Para Colombina del Cauca S.A., su crecimiento es sostenible y contribuye al desarrollo de la comunidad donde opera, el 90% de sus trabajadores son personas pertenecientes a la zona del norte del departamento del Cauca. Lo cual le ha permitido indagar y conocer sobre las necesidades de estas comunidades, llevándolas a desarrollar programas y actividades, que no solo benefician sus trabajadores sino a la comunidad en general.

La actuación corporativa de Comfacauca por su naturaleza jurídica está enfocada hacia la creación de valor social, con base en los aportes del sector empresarial, generando negocios sociales: jornada escolar complementaria, capacitación empresarial, e intermediación para la inserción a la vida laboral de la comunidad, asegurando la inclusión de sus afiliados y una entrega de servicios eficientes y de calidad.

En relación a la identificación los beneficios que trae la aplicación de la RSE en las empresas se puede concluir:

Dentro de las acciones que identifican los beneficios de la RSE en la empresa Colombina del Cauca S.A., se identifican tres ejes: desarrollo social, el cual se enfoca en generar opciones de vida para la niñez y juventud, en relación al aprovechamiento del tiempo libre; balance ecológico, a través de acciones la empresa desarrolla una cultura protección y mitigación de su impacto medio ambiental; fomento de competitividad: mediante este programa transfiere a pequeñas empresas proveedoras conocimientos en mejores prácticas, con el fin de apoyarlas en su crecimiento administrativo y financiero.

La Caja de Compensación Familiar Comfacauca por su ámbito jurídico contribuye al fortalecimiento del sistema de subsidio familiar, especial con los trabajadores de menores ingresos. Dentro de las acciones que identifican los beneficios de la RSE en la entidad se identifican programas de: salud, vivienda, crédito, recreación y educación, así mismo mediante el desarrollo de convenios con el Estado y la industria de la región, se llevan acciones sociales dirigidas a la atención de la niñez vulnerable, en prevención del riesgo psicosocial.

En cuanto a los resultados sociales y económicos de las empresas en el desarrollo del proceso RSE, se puede concluir:

Para Colombina del Cauca S.A., los resultados socioeconómicos de su RSE se orientan hacia la gestión íntegra y responsable con sus grupos de interés, las acciones más importantes de la compañía en el municipio de Santander de Quilichao son:

- Balance Ecológico: gestión, reducción y de aprovechamiento de residuos, aprovechando el 94% de los sobrantes industriales.
- Desarrollo Social: inversión de \$3.700 millones en el 2016 a través su fundación, beneficiando a 554 niños en educación, cultura, deporte y desarrollo primera infancia.
- Fomento de Competitividad: apoyo administrativo, financiero, y comercial a pequeñas empresas proveedoras para convertirlas en empresas exportadoras, 5 empresas se certificaron y 2 empresas iniciaron su proceso de exportación en el 2016.
- Trabajadores: empoderamiento a 2.891 trabajadores través de procesos de capacitación y formación.

La Caja de Compensación Comfacaucá, por su accionar jurídico y social contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y su núcleo familiar, los resultados sociales y económicos de su RSE en el municipio de Santander de Quilichao, establecen que: en vivienda, la entidad gestionó en el 2015 la asignación de 90 soluciones de vivienda por \$3.547 millones; en convenio con las empresas cubrió 1.161 vacantes de empleo, así mismo se aportaron recursos por \$400 millones que beneficiaron a 5.218 niños y jóvenes en riesgo psicosocial; los créditos asignados durante el mismo periodo correspondieron a \$6.029 millones.

Los fondos de destinación específica asignados al departamento del Cauca y destinados a cubrir los programas de, atención a la niñez, subsidio de vivienda y fondo para el desempleo ascendieron a durante el 2015 a \$92.756 millones, 9.210 millones más que en el 2014.

En general la RSE para Comfacaucá nace de su connotación jurídica al ser una entidad de redistribución económica y naturaleza solidaria, desarrolla directamente acciones de mejora de la calidad de vida de la población afiliada y vulnerable de la región, la entidad actúa en estos focos llevando a población: vivienda, capacitación, gestión del empleo, crédito y atención integral a la niñez; mientras que para Colombina del Cauca S.A., la RSE se origina en el establecimiento de relaciones de confianza con sus grupos de interés, lo cual le permite establecer una estrategia de sostenibilidad promoviendo prácticas

amigables con el medio ambiente, y contribuyendo al desarrollo de las comunidades a través de programas sociales.

Se puede concluir entonces que las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del municipio de Santander de Quilichao Cauca, poseen una estructura pertinente para el desarrollo de la RSE conformada por la presencia de un buen gobierno corporativo que involucra al menos a la mayoría de los integrantes de la estructura administrativa de la empresa y también cuentan con un código de buen gobierno y así mismo identificados los grupos de interés lo que permite cumplir los aspectos planteados por la RSE.

Las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del municipio de Santander de Quilichao Cauca, tienen programas que benefician a los grupos de interés por ejemplo: En Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso está el programa de big Brother , donde se estimula la certificación y mejora la cadena de logística, también promueve prácticas amigables con el medio ambiente, tiene una fundación que orienta programas de bienestar socioeconómico, también contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades y por otro lado La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del municipio de Santander de Quilichao Cauca tiene programas de jornada escolar complementaria para los jóvenes de la región, atención integral a la niñez vulnerable, programas de capacitación técnica para los afiliados, intermediación y por último confacauca tiene convenios con las empresas de la zona franca del Cauca para atender población vulnerable estos programas son la fiel prueba de que la RSE si se cumple y que estas empresas voluntariamente la han adaptado para el mejoramiento continuo.

Esto demuestra que para las empresas Colombina del Cauca S.A. del Parque Industrial el Paraíso y La Caja de compensación Familiar Comfacauca, del municipio de Santander de Quilichao Cauca, la RSE significa tener una gestión íntegra y responsable orientada a garantizar relaciones de largo plazo con sus grupos de interés. Estas dos empresas tienen estrategias de sostenibilidad enmarcadas en varios puntos como los son el fomento a la competitividad, el desarrollo social, los colaboradores, eficiencia económica, protección a la niñez, crédito social, desarrollo social económico y vivienda social. Cada empresa busca el bienestar de la población incentivando el desarrollo social y el incremento de las capacidades humanas, tecnológicas y productivas de los habitantes de la región.

## **6. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a las organizaciones Colombina S.A., y Comfacauca tener en cuenta la norma ISO 26000 a la hora de presentar su balance de RSE, esta norma estándar internacional busca orientar a las organizaciones en el desarrollo, establecimiento e implementación de una estructura de gestión socialmente responsable, a través de la toma de conciencia y reconocimiento de las expectativas, intereses e impactos de su operación.

Se recomienda a Comfacauca desarrollar prácticas de prevención o mitigación, a fin de comprometerse con el mejoramiento de la calidad ambiental tanto en su accionar empresarial y como en su entorno.

Se seguirá a la caja de compensación Comfacauca diferenciar las acciones sociales de las prácticas de RSE, en la presentación de su informe social y económico.

Se recomienda a las organizaciones Colombina S.A., y Comfacauca mejorar la calidad, rigor y utilidad de los indicadores de sustentabilidad para que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros en lo económico, social y medioambiental.

Las organizaciones Colombina S.A., y Comfacauca deben incluir en su totalidad a todos y cada uno de los grupos de interés que se vean afectados por las acciones de la empresa, de tal manera que estos grupos se contemplen mayormente involucrados dentro del proceso de RSE en las empresas.

Se sugiere a las organizaciones Colombina S.A., y Comfacauca Crear conciencia con el fin de que exista una armónica relación entre todos sus grupos de interés y el crecimiento económico y el desempeño ambiental, para que estos en conjunto generen una gestión ambiental productiva orientada a la preservación y el control del impacto del medio ambiente.

En Las organizaciones Colombina S.A., y Comfacauca se debe Estudiar con mayor detalle el comportamiento de los grupos de interés dentro de cada organización para tener con claridad los resultados de gestión dentro de las organizaciones

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Archivo el Tiempo.com. Parque Industrial el Paraíso. [Disponible en línea]. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-845195> [Consultado 10 de enero de 2018].

ARAUJO, Jack. Contabilidad Social. Segunda edición. Editorial: tiempos gráficos, Medellín, 1999.

Caja de Compensación Familiar Comfacaucá. Corporativo, Nuestra Empresa (2017). [Disponible en línea] <http://www.comfacaucá.com/nuestra-empresa>. [Consultado marzo 25 de 2017].

CAJIGA, J. F. El concepto de responsabilidad social empresarial. México D.F: Centro Mexicano para la filantropía. 2012.

Código de buen gobierno Colombina S.A. Publicaciones corporativas. Primera edición, 2010.

Comfacaucá código de buen gobierno. (2011). [Disponible en línea] <http://www.comfacaucá.com/nuestra-empresa>. [Consultado 18 d mayo de 2017]

COLOMBINA S.A., Corporativo, Historia, 2017. [Disponible en línea]. <http://colombinalimentos.blogspot.com.co/p/historia.html>. [Consultado enero 5 de 2017]

COLOMBINA S.A., Corporativo, Valores, 2017. [Disponible en línea]. <http://www.colombina.com/corporativo/valores.php>. [Consultado 18 de mayo de 2017]

ESCOBAR HUARHUA, Eliana, “La responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad”, 2015, Lima-Perú, Pontificia universidad católica de Perú.

FERNÁNDEZ García, Ricardo. Responsabilidad Social Corporativa. Editorial: Club Universitario. Primera Edición. ISBN: 9788484548966. 2010.

Michael Freeman.(1984), *estrategic management; A Stakeholders Approach*. Boston Pitman [disponible en línea]



<http://www.redalyc.org/pdf/3537/353744534009.pdf> [consultado 22 de mayo de 2018]

GUZMÁN Uvence. Comunicación Corporativa, Cees Van Riel. Capítulos 1, 2, 4, 5, 6. 2012. [Disponible en línea]  
<https://leticiaguzmanuvence.wordpress.com/2012/10/28/comunicacion-corporativa-cees-van-riel-capitulos-1-2-4-5-6/>. [Consultado mayo 18 de 2017].

HERRERA, Horacio Martínez. Responsabilidad Social y Ética Empresarial. Editorial: ECOE Ediciones. ISBN: 9789586487054. Año Edición: 2011.

Informe Anual Financiero Grupo Empresarial Colombina S.A. (2016). [Disponible en línea].  
<http://www.colombina.com/corporativo/inversionistas.php#informacionfinanciera> [Consultado mayo 18 de 2017]

Informe de gestión social y económica. Caja de Compensación Familiar Comfacaucá. Vigilado Superintendencia del Subsidio Familiar, 2015.

Informe de sostenibilidad grupo empresarial Colombina S.A., 2016. [Disponible en línea]. <http://sostenibilidad.colombina.com/es/files/reporte.html>. [Consultado mayo 18 de 2017].

KLIKSBERG, B. Ética Empresarial. Moda o Demanda Imparable. Washington, 2006.

KOTLER, P. y LEE, N. Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey, Estados Unidos, 2005.

Manual de Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social. ERSOS. Disponible en línea]  
[http://201.221.128.62:3000/Pagina/moodle/pluginfile.php/17044/mod\\_resource/content/1/Manual%20RS%20Organizaciones%20Sociales.pdf](http://201.221.128.62:3000/Pagina/moodle/pluginfile.php/17044/mod_resource/content/1/Manual%20RS%20Organizaciones%20Sociales.pdf) (s.f) [Consultado marzo 25 de 2017].

MÉNDEZ Álvarez Carlos Eduardo. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Editorial Limusa S.A. de C.V. Cuarta Edición, 2006.

MOMBERG Reyno, Manuel. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como Ventaja competitiva. MBA Magíster en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. 2006.

OSORIO, Bibiana Franco; BETANCUR Rendón, Cristian Alexis; POSADA, Diana María. La Responsabilidad Social Empresarial: una Mirada desde el Cooperativismo. [Disponible en línea]. C:\Users\Usuario\Downloads\132-Texto del artículo-652-2-10-20141015 (1).html [Consultado 10 de enero de 2018]

OSPINA RIVERA, Edwin David; RUÍZ OCAMO, Ángela María; SOTELO BULA, María Fernanda (2011). La responsabilidad social: un valor agregado a la sociedad, al contador y a las organizaciones de hoy. *Revista, Adversia*, facultad de ciencias económicas de la universidad de Antioquia. p 44-54

RAMÍREZ Camargo, Francy. Caracterización de la responsabilidad social empresarial en el sector alimenticio de consumo masivo: caso Grupo Nutresa. Universidad Militar Nueva Granada, Especialización Mercadeo de Servicios, Facultad de Ciencias Económicas, 2013.

ROMERO Amaya, María Claudia. Organizaciones, Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Editorial: Universidad Externado de Colombia. Edición: 1ª ed. 2016.

VERGARA, María Paula; VICARÍA, Laura. Ser o aparentar la responsabilidad social empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial” Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Comunicación Social y Lenguaje, 2009.

World Business Council for Sustainable Development. Asociación mundial de más de 200 empresas que trabajan exclusivamente con el sector empresarial y el desarrollo sostenible, 1998.

Anexo 1. Identificación beneficios que aportan las empresas, en el desarrollo del proceso de la RSE.

1. ¿Qué es para la empresa RSE y cuáles son los motivos o razones por los que la aplica?
2. ¿Hace cuánto tiempo la empresa tiene implementado el programa de responsabilidad social empresarial?
3. ¿Qué ayuda o asesoría ha recibido por parte de organismos estatales bien sea alcaldía, gobernación, ministerio del interior para implementar estos programas?
4. ¿Cuáles son los grupos de interés con los cuales la organización trabaja en la RSE?
5. ¿Cuáles son los mecanismos empleados por la empresa para desarrollar las actividades de RSE?
6. ¿Cuáles son las políticas de recurso humano frente al bienestar, cualificación y permanencia de los empleados dentro de la organización?
7. ¿Los esfuerzos realizados por la organización en la aplicación de la RSE, podrían afectar los objetivos económicos empresariales?
8. ¿De qué áreas presupuestales se designan los rubros para la ejecución de las prácticas de RSE?
9. ¿La empresa presenta Balance Social para evaluar el cumplimiento de la RSE?
10. ¿Cuáles son los valores agregados (sociales y económicos) resultantes de la ejecución, de las prácticas de RSE aplicadas por la empresa?